



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Motivación laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de un
contact center de Lima, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Conde Calderon, Victoria Deborah (ORCID: 0000-0003-0836-0812)

ASESOR:

Mg. Rosario Quiroz, Fernando Joel (ORCID: 0000-0001-5839-467X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

Lima - Perú

2019

Dedicatoria

A mis papás y hermanos que fueron mi motivo principal por el cual realicé esta investigación.

Agradecimiento

A Dios mi padre, por permitirme
llegar hasta el culmine de mi carrera.

Página del Jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02
		Versión : 10
		Fecha : 10.06.2019
		Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
(a) CONDE CALDERON VICTORIA DEBORA
cuyo título es: MOTIVACION LABORAL Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE UN CONTACT
CENTER DE LIMA 2019

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
el estudiante, otorgándole el calificativo de: 11 (número)
ONCE (letras).

Lima Norte... 29 de ENERO del 20 20



PRESIDENTE

Dr. Candela Ayllon Víctor Eduardo



SECRETARIO

Mg. Caverio Reap Rocio del Pilar



VOCAL

Mg. Denegri Velarde María Isabel

Revisó	Vicerrectorado de Investigación/ DEVAC / Responsable del SGC	Aprobó	Rectorado
--------	--	--------	-----------

Declaratoria de autenticidad

Yo, Victoria Conde Calderon, estudiante de la Escuela de Psicología de Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 47711023, con la tesis titulada: “Motivación laboral y Compromiso organizacional en los trabajadores de un Contact Center de Lima, 2019”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 14 de febrero del 2020

Firma.....

Victoria Conde Calderón

DNI: 47711023

Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	xi
RESUMEN	x
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	11
2.1 Tipo y diseño de la investigación	11
2.2 Operacionalización de las variables	11
2.3 Población, muestra y muestreo	12
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	13
2.5 Procedimiento	19
2.6 Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	27
V. CONCLUSIONES	30
VI. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	38
Anexo A Matriz de consistencia	38
Anexo B Operacionalización de la variable	41
Anexo C Instrumentos	43
Anexo D Ficha sociodemográfica	46
Anexo E Cartas de presentación de la escuela	47
Anexo F Carta de solicitud de autorización de uso del instrumento	48
Anexo G Autorización de uso del instrumento	50
Anexo H Consentimiento informado	51

Anexo I Resultados del piloto	52
Anexo J Escaneo de delos criterios de jueces	57
Anexo K Resultados adicionales	62

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Analisis de confiabilidad del instrumento original	15
Tabla 2. Prueba de Normalidad de la escala motivación de logro y compromiso organizacional	22
Tabla 3. Correlación estadístico inferencial rho Spearman	22
Tabla 4. Correlación entre la motivación de logro y las dimensiones del compromiso organizacional	23
Tabla 5. Correlación entre el compromiso organizacional y las dimensiones de la motivación de logro	23
Tabla 6. Correlación entre la motivación de logro y el compromiso organizacional según sexo	24
Tabla 7. Correlación entre la motivación de logro y el compromiso organizacional según edad	24
Tabla 8. Comparación de la motivación de logro y el compromiso organizacional según sexo	25
Tabla 9. Comparación de la motivación de logro y el compromiso organizacional según edad	26
Tabla 10. Validez de Contenido del Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, según Coeficiente V de Aiken.	56
Tabla 11. Análisis de ítems del cuestionario motivación de logro dimensión necesidad de logro	57
Tabla 12. Análisis de ítems del cuestionario motivación de logro dimensión necesidad de poder	58
Tabla 13. Análisis de ítems del cuestionario motivación de logro dimensión necesidad de afiliación	58
Tabla 14. Análisis de ítems del cuestionario compromiso organizacional dimensión afectiva	59

Tabla 15. Análisis de ítems del cuestionario items del cuestionario compromiso organizacional dimensión continuidad	59
Tabla 16. Análisis de ítems del cuestionario items del cuestionario compromiso organizacional dimensión normativo	60
Tabla 17. Análisis de confiabilidad según el Alfa de Cronbach y Omega del cuestionario motivación de logro	60
Tabla 18. Análisis de confiabilidad según el Alfa de Cronbach y Omega del cuestionario compromiso organizacional	60

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Comparación de la motivación de logro según edad	25
Figura 2. Correlación entre la motivación de logro y el compromiso organizacional	66
Figura 3. Correlación entre la motivación de logro y las dimensiones del compromiso organizacional	67
Figura 4. Correlación entre el compromiso organizacional y las dimensiones de la motivación de logro	68
Figura 5. Correlación entre la motivación de logro y el compromiso organizacional según sexo femenino	69
Figura 6. Correlación entre la motivación de logro y el compromiso organizacional según sexo masculino	69
Figura 7. Correlación entre la motivación de logro y el compromiso organizacional según edad, de 18 años a 25 años	70
Figura 8. Correlación entre la motivación de logro y el compromiso organizacional según edad, de 26 años a 30 años	70
Figura 9. Correlación entre la motivación de logro y el compromiso organizacional según edad, de 31 años a 40 años	71
Figura 10. Correlación entre la motivación de logro y el compromiso organizacional según edad, de 41 años a más	71
Figura 11. Correlación entre la motivación de logro y el compromiso organizacional muestra final	72
Figura 12. Correlación de la motivación de logro y la dimensión afectiva	73
Figura 13. Correlación de la motivación de logro y la dimensión continuidad	74
Figura 14. Correlación de la motivación de logro y la dimensión normativa	75
Figura 15. Correlación del compromiso organizacional y la dimensión logro	76

Figura 16. Correlación del compromiso organizacional y la dimensión poder	77
Figura 17. Correlación del compromiso organizacional y la dimensión afiliación	78
Figura 18. Covarianza de la motivación de logro y el compromiso organizacional de la muestra final	79

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación entre la motivación de logro y el compromiso organizacional en una muestra de 368 teleoperadores de un contact center en el distrito de Lima. Los instrumentos empleados fueron la escala de Motivación de logro de Enrique Ortega según la teoría de McClelland y el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Dentro en los objetivos específicos se buscó determinar la correlación entre la motivación de logro y las dimensiones del compromiso organizacional, determinar la correlación entre el compromiso organizacional y las dimensiones de la motivación de logro, determinar la relación de las variables según el sexo y edad, finalmente comparar las diferencias de las variables según el sexo y la edad. Encontrando una correlación directa y significativa ($p < 0.0278^{**}$) de intensidad débil entre ambas variables. Por los resultados encontrados se recomienda tener motivado a los trabajadores de tal manera que se pueda lograr en ellos mayor compromiso.

Palabras claves: motivación, compromiso, organización.

ABSTRACT

The general objective of the present investigation was to determine the relationship between motivation of achievement and organizational commitment in a sample of 368 telemarketers from a contact center in the district of Lima. The instruments used were Enrique Ortega's Motivation of Achievement scale according to McClelland's theory and the Meyer and Allen Organizational Commitment questionnaire. Within the specific objectives, it was sought to determine the correlation between the motivation of the achievement and the dimensions of the organizational commitment, determine the correlation between the organizational commitment and the dimensions of the motivation of the achievement, determine the relationship of the variables according to sex and age. Finally, compare the differences of the variables according to sex and age. Finding a direct and significant correlation ($p < 0.0278^{**}$) of weak intensity between both variables. Due to the results found, it is recommended to motivate workers so that greater commitment can be achieved in them.

Keywords: motivation, commitment, organization.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la visión de las empresas a nivel mundial se encuentra orientada a la captación de personas altamente competentes e influyentes, para así incrementar la motivación y el compromiso dentro del sector laboral; para ello, han desarrollado diversas estrategias que impulsan estas características tales como sucedió en Nueva Zelanda, en donde investigadores de la Universidad de Auckland (2018) pusieron a prueba a una empresa de dicho país, esto consistió en una jornada laboral semanal de cuatro días durante ocho semanas con la finalidad de medir la productividad, la motivación y el rendimiento del personal, en comparación con una jornada de cinco o seis días. El resultado de la prueba arrojó que la productividad aumentó en un 20%, reflejándose así que los trabajadores lograron desempeñar sus labores en el lapso reducido establecido; asimismo, el recuento entre lo laboral y la vida privada mejoró significativamente, pasando del 54% al 78%, los niveles de estrés disminuyeron de un 45% a un 38% y el nivel de compromiso aumentó en un 40%.

No obstante, la recarga laboral y la alta exposición de reclamos o quejas de los usuarios, coloca a los trabajadores en una situación de riesgo en la que se ve vulnerada la estabilidad y continuidad en el campo de trabajo. Por otro lado el 19% de los empleados españoles respecto a la empresa en que laboran manifiestan no sentirse a gusto, como resultado de un no grato clima laboral o también por cómo se sienten tratados por su empleador o los usuarios, los cuales son reconocidos como causas que finalmente desmotivan y provocan bajos niveles de compromiso, esto de acuerdo con la Comunidad Laboral Trabajando (2016). Al respecto, Deloitte (2015), indica que el 50% de los ejecutivos de diversas empresas han señalado que los problemas más influyentes son el inadecuado manejo de la cultura organizacional y falta de compromiso, cuyas cifras se han visto duplicadas en comparación a las del año anterior.

En América Latina el problema más común observado en las empresas de este rubro es el ausentismo. De acuerdo a un estudio regional de la empresa Adecco (2018) el promedio de ausentismo por parte de los trabajadores entre los estados de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Uruguay y Perú es de 9% de faltas bajo falsos pretextos. Y es que solo en Perú, la estadística asciende al 13% en contraste con las otras regiones, siendo los trabajadores peruanos los que utilizan con mayor frecuencia falsas excusas para no

trabajar, uno de los motivos más comunes es por acudir a una entrevista laboral (31%) y porque se sintieron desmotivados con su trabajo (31%), revelando así una ausencia de compromiso y motivación por parte de los trabajadores para con su organización.

En Perú, en los últimos años las empresas de Contact Center se han convertido en una fuente de trabajo de notorio incremento, cuya industria genera un promedio de 50,000 espacios de empleo por medio de las 50 empresas actuales establecidas en el mercado laboral, movilizandando aproximadamente US\$ 5000 millones al año registrado solo en el 2016. Sin embargo, uno de los problemas más influyentes para este sector es el abandono laboral y la rotación de personal, dado que el 56% de las organizaciones presentan un nivel de rotación entre 6-11%; por otro lado, el tiempo de permanencia de los agentes telefónicos también se ve afectado, puesto a que el 47% de trabajadores se mantienen en la empresa por un tiempo de 0-6 meses, el 38% entre 6-12 meses y por último el 15% entre 12-18 meses (Asociación Peruana de Centros de Contacto, APECO, 2019). Este problema desencadena una alerta debido a los altos sobre costos a los que se enfrentan las empresas, en donde el Perú es estimado como uno de los países que presentan un índice alto de rotación a nivel de América Latina, de acuerdo a lo indicado por la Asociación Peruana de Recursos Humanos (2017).

Por otro lado, Frías (2014), señala que un individuo establece un compromiso y motivación al percibir que la empresa donde labora muestra capacidad para brindarle adecuadas condiciones para su labor; problema que se ha visto en incremento dado que, durante los últimos años, han sido diversas las organizaciones las que aún no han comprendido de forma clara esta idea.

Según, Sibaja (2019), director de Operaciones de ADP Iberia, pese a las diversas investigaciones e informes que han demostrado la importancia de un nivel adecuado de compromiso y bienestar para los empleados dentro de las organizaciones, muchos empleadores no han mostrado mejoras dentro de uno de los aspectos más básicos, el de recompensar el tiempo de trabajo a los empleados de manera retribuida, generando cansancio y desmotivación en cada uno de ellos, así como un impacto negativo a largo plazo en la productividad y el rendimiento general.

Es así que, entre los estudios internacionales más relevantes y asociados a dicho problema, se encuentra el elaborado por Crespo (2016), quien analizó el clima y compromiso en una organización dedicada a la manufactura de la ciudad de Potosí, en Bolivia, en una muestra conformada por 80 trabajadores, cuyos resultados obtenidos evidenciaron una relación significativa ($r=0.644$, $p<0.05$) entre las variables; asimismo, el 56.2% de los empleados demostraron un nivel adecuado de compromiso, prevaleciendo el de tipo afectivo y siendo el tipo normativo el de menor intensidad.

Además tenemos a los autores Cuevas et al. (2015) que desarrollaron un estudio en el país de Puerto Rico, con el objetivo de reconocer cuáles son los factores que generan motivación en una muestra conformada por 18 voluntarios, analizando los factores internos y externos de la variable estudiada. Los resultados de mayor influencia en la motivación que se encontraron fue el altruismo, la autoestima, el autodesarrollo y los valores morales, presentando valores de relación entre 0.58 a 0.84 entre las variables, con un grado de significancia aceptable ($p<0.05$).

Asimismo, Gonzáles, López y Sánchez (2014), desarrollaron su investigación en el área de atención de una hostelería en la ciudad de Córdoba, España teniendo como fin conocer la relación existente dentro de satisfacción laboral y el compromiso. Y de acuerdo a los resultados obtenidos se encuentra que aquellos empleados con bajas relaciones laborales presentan un nivel de compromiso organizativo alto; sin embargo, no sucede lo mismo respecto a la satisfacción laboral, dado que esta depende de una coyuntura global. Del mismo modo, indicaron que cuando un trabajador posee un vínculo laboral a tiempo parcial, presenta mayor nivel de compromiso.

De igual manera, Gonzáles (2014) buscó la concordancia entre las variables compromiso organizacional y el desempeño laboral en 60 funcionarios pertenecientes a la fuerza naval de Colombia; por medio de un método descriptivo correlacional, cuyos resultados señalaron una relación significativa y continua entre las variables ($r=0.498$; $p<0.05$).

Tenemos a Florez (2014) quien desarrolló un estudio con el fin de determinar la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional en 96 docentes pertenecientes a una universidad venezolana; de acuerdo con los resultados tanto el clima laboral y el compromiso organizacional presentan una correlación significativa ($p<0.005$); asimismo,

se observó que el tipo de compromiso con mayor relevancia es el normativo, presente en el 26.31% de la muestra.

En cuanto a los estudios relacionados con la presente investigación y de mayor relevancia realizados en el Perú, se encuentra el elaborado por Bautista (2018), el cual buscó conocer la relación entre las variables a investigar. Finalmente se encontró la existencia directa y significativa ($p < 0.05$) entre el compromiso que desarrollan los trabajadores hacia la organización con todos los aspectos de la motivación; por otro lado, hallaron distas significativas entre el nivel de compromiso de acuerdo al sexo y la edad.

Por otro lado, Oblitas (2017) llevó a cabo su investigación en un contact center de Lima cuyo propósito fue identificar la relación entre la motivación psicosocial y el compromiso organizacional. La existencia de una relación significativa y directa dentro de las variables ($p < 0.05$) con valores de relación entre 0.21 a 0.40 fueron los resultados.

Por su parte, Godoy (2017) elaboró un estudio en Lima, queriendo determinar la concordancia entre la motivación laboral y compromiso organizacional en trabajadores dedicados a la manufactura; de acuerdo con sus resultados demostró una relación significativa y directa ($r = 0.864$; $p < 0.05$) entre las variables tratadas, concluyendo que, cuando hay más orientación en la motivación, mayor percepción del compromiso.

Con el mismo propósito, Pacheco (2017) quiso conocer la relación entre la motivación y el compromiso, tomando a 100 empleados del área administrativa de una universidad en la ciudad de Tumbes. Hallando presencia de relación significativa y directa ($\rho = 0.426$; $p < 0.05$) entre las variables de estudio.

De igual manera, Vega (2017) elaboró su tesis para conocer el vínculo entre la motivación laboral y el compromiso organizacional, usando como muestra el área de seguridad de información y prevención en 76 trabajadores. En sus resultados, obtuvo una relación significativa y directa ($r = 0.296$; $p = 0.009$), determinando que a mayor motivación mayor compromiso y viceversa.

Finalmente, Oscanoa (2017) realizó una investigación con intención de identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una empresa que brinda servicio de call center en Lima. El diseño no experimental de tipo correlacional y de corte transversal fue tomado para esta investigación, realizándolo en una

muestra de 50 empleados cuyo resultado fue la presencia de una relación significativa ($p < 0.05$) entre las variables.

Las variables tratadas en el presente estudio, pueden ser explicadas a través de las teorías del comportamiento humano, y de forma específica, en la teoría de las relaciones humanas sostenida por Elton Mayo, quien identificó que la mejor manera de obtener adecuada productividad, es prestando atención a la motivación, el trabajo colaborativo y el manejo del ambiente que deslinde de la rutina en los empleados, creando así un vínculo entre ellos y la organización, lo que posteriormente sería reconocido como compromiso (Gordon, 1997).

Esta teoría se origina a raíz de la necesidad de obtener una eficiencia completa y real de la producción laboral por medio de una adecuada relación entre el empleado y el empleador, limitación que presentaba la teoría clásica del comportamiento humano, cuyo interés era la renta de la empresa sin importar el estado de bienestar de los trabajadores. Es así que, bajo una corriente humanista, Elton Mayo realizó el llamado “Experimento de Hawthorne” basado en conceptos psicológicos y sociológicos para la explicación de los siguientes principios: la integración y la forma de comportamiento social, las recompensas obtenidas y las sanciones sociales, el desarrollo de los grupos informales, los cargos asignados y los aspectos emocionales de los empleados (Ramos y Triana, 2007).

Y es que la descripción de dichos principios, fueron obtenidos a partir de las conclusiones emanadas del mencionado experimento, dentro de las cuales indica que el nivel de producción de los trabajadores no se determina por su poder tanto físico o el esquema fisiológico como lo sustentaba la teoría clásica, sino que este dependerá de cómo el individuo se integre socialmente a la empresa. Por otro lado, el comportamiento social de cada individuo en una organización es altamente influyente dado que ninguna persona reacciona de forma aislada con otros, por lo consiguiente, un determinado comportamiento social favorable impulsará nuevos retos o desafíos para el logro de los objetivos de la empresa; asimismo, el sistema de recompensas y sanciones, el cual está condicionado a las normas establecidas por la empresa, las cuales, en contraposición con la teoría clásica, esta no dependerá exclusivamente al factor económico salarial, sino que esta pasa a un segundo plano por debajo de los incentivos sociales. Finalmente, desarrolló el concepto de organizaciones informales, es decir, que estas no se estructuran de forma rígida sino que los vínculos sociales, la experimentación de afectos y la propia interacción entre los

individuos desarrollan una estructura que puede ser beneficiaria para la empresa, es allí que las relaciones humanas despiertan un interés significativo para la teoría dado que por medio de ella se establecen los intereses y aspiraciones requeridas por cada individuo, en donde el ambiente, actitudes y normas informales se desarrollan de forma natural dentro de los grupos sociales de una empresa (Chiavenato, 2003).

Es así como el autor, reconoce las causales del surgimiento de su teoría: en primer lugar, existía una necesidad de humanizar los recursos administrativos; en segundo lugar, los diversos estudios impulsaban el desarrollo de las ciencias humanas; asimismo, el pragmatismo sustentado por Jhon así como la psicología dinámica propuesta por Kurt Lewin eran ideologías muy influyentes de la época, por lo que dichos acontecimientos, sumaron a los resultados del estudio de Mayo para desarrollar su teoría (Evans y Lindsay, 2005). Es así que surge el manejo de nuevos conceptos tales como la motivación, establecido como todo comportamiento originado por un estímulo que busca la satisfacción del propio hombre, así como los grupos u organizaciones informales, el cual refiere a la interacción entre los diversos elementos humanos que pertenecen a una organización, la cual establece lazos emocionales que fomentan la identificación y el compromiso de los trabajadores hacia la organización (Ramos y Triana, 2007).

Por consiguiente, tanto la motivación como el compromiso están inmersas en el comportamiento humano en las organizaciones, así que la teoría antes mencionada permite un análisis integral de ambos aspectos dado el interés sobre las necesidades del individuo relacionadas con los factores de interacción que propone una determinada organización, de tal modo que la motivación y el compromiso son reconocidos como principios básicos para el logro de una mayor productividad dentro de la empresa.

Es así que, para poder definir a la Motivación Laboral, Louffat (2015) indica que dicha variable es considerada como una influencia en el comportamiento humano que impulsa el logro de sus objetivos y la satisfacción emocional del mismo, de forma que esta puede provenir tanto del entorno como de las propias relaciones humanas. Por su parte, Frontado y Muñoz (2017) indican que la motivación es conocida como las diversas provocaciones tanto interna como externa que impulsan el accionar humano para el logro de sus necesidades.

Y es que para Deci y Ryan (1989, citado por Vargas, 2013) la teoría de la determinación señala que la motivación es reconocida como el grado en el que un individuo desarrolla sus actividades por propia decisión, de tal forma que provoca en sí mismo la influencia de su propia conducta para el alcance de sus necesidades. Es así que, para dicha teoría, existen tres necesidades básicas e innatas en el ser humano las cuales están orientadas en su crecimiento personal: la autonomía, la competencia y las relaciones.

Por otro lado, Herzberg desarrolla la teoría de los dos factores, la cual apunta que la relación que existe entre una persona y su trabajo es fundamental, así como las actitudes de la misma persona hacia su puesto laboral, dado que ambas determinan tanto el éxito como el fracaso del mismo; y es que el autor desarrolló su teoría a partir de la premisa “*¿qué espera la gente de su trabajo?*” obteniendo de forma directa diversos elementos que influyen en un adecuado desempeño (Arce y Cornelio, 2016). Es así que, con la información obtenida, redefine su teoría como Teoría de la Motivación e Higiene, definiendo que un individuo presenta un adecuado desempeño debido a dos factores: En primer lugar, están los factores de higiene o también llamados extrínsecos, los cuales son influenciados por elementos externos tanto positivos como negativos. Para Vargas y Estrada (2013) dichos factores aparecen en el momento en el que un individuo se siente atraído por las recompensas que recibe a cambio de su accionar y no por su propia acción, por lo que la motivación estará asociada a lo que el trabajador puede obtener de su trabajo. En segundo lugar, se encuentran los factores motivacionales o llamados intrínsecos; estos refieren al momento que un individuo desarrolla su actividad a partir del impulso de su propio comportamiento, pensamiento o emociones; es decir, la actividad laboral desarrolla en el propio individuo un estímulo, el cual es percibido como una recompensa que genera la propia satisfacción personal. En ese sentido, la motivación es producida por lo que el propio trabajador percibe de su actividad y no por lo que el trabajo le ofrece (Canchari, 2017).

Sin embargo, una de las teorías más influyentes respecto a la motivación es la desarrollada por McClelland (1989) denominada Teoría de Motivación de Logro, el cual señala que las necesidades para alcanzar los objetivos o metas, están asociadas a los esfuerzos intensos y prolongados que desarrolla un individuo para realizar un adecuado trabajo, generando así un sentimiento de competencia, así como una capacidad para vencer los obstáculos que se presenten (Murray, 1938; Landy, 1989). Y es que McClelland (1961) tuvo la necesidad de

establecer la influencia de las motivaciones aprendidas por medio del comportamiento humano dentro del ámbito laboral, estableciendo así tres necesidades básicas para el logro de su satisfacción: la realización, el poder y la afiliación. Estas necesidades son desarrolladas a lo largo de su vida laboral, siendo influenciada por la cultura, así como por la experiencia de vida de la propia persona.

Respecto a la necesidad de logro, esta es reconocida como el deseo del individuo por realizarse en el ámbito social y laboral, estableciendo metas continuas y derivando su complacencia en la realización de dichas metas. Por otro lado, la necesidad de poder se conoce como aquella necesidad intrínseca que dirige el comportamiento humano con el único propósito de convertirse en un elemento influyente para otro individuo o grupo social. Finalmente, la necesidad de afiliación se relaciona a la manera como una conducta social responde al impulso generado de los vínculos afectivos con otros individuos; es decir, al deseo de alcanzar una relación afectiva recíproca en un estado de convivencia.

En cuanto al compromiso organizacional, Díaz (2003) lo precisa como la actitud que establece un trabajador al estimarse identificado con la cultura de la organización en la cual se encuentran los objetivos, visión y misión, manifestando un deseo de continuar siendo parte de ellas a fin de aportar a los resultados. El compromiso organizacional es una disposición psicológica la cual repercute al tiempo de permanencia de un trabajador en la empresa según Montoya (2014). Es que al respecto, Chiavenato (1992) indica que el compromiso organizacional es el estado de conciencia respecto al tiempo invertido en una determinada organización así como de los sentimientos que dicha constancia genera en él; por lo que dicha variable sería considerada como una etapa psicológica resultante de la relación entre un individuo y su organización, por medio de la toma de decisiones para persistir en la misma (Meyer y Allen, 1991). Por ende se han establecido diversos modelos o aspectos teóricos que respaldan a la variable, como, por ejemplo, lo desarrollado por Morrow (1983) quien señala que existen determinadas áreas focalizadas que predominan en el compromiso organizacional: El compromiso centrado en los valores, en el puesto o profesión, en el trabajo, en la organización, en los sindicatos y en la propia organización.

Sin embargo, Steers (1977) desarrolla su modelo a partir de la definición del compromiso como un poder de identidad relativa con la que una persona se involucra con su organización. Para ello, establece tres fuentes: las características personales, así como la autoestima, necesidad de logro, la edad, entre otros; las características del trabajo, referente

a la percepción del individuo respecto al entorno laboral; y las experiencias en el trabajador, referido a la cualidad de los individuos, la percepción y apreciación de su entorno, la inversión de tiempo y más. Sin embargo, para Meyer y Allen (1987), estructuran el compromiso organizacional tiene tres dimensiones:

Primero, señalan la existencia de un componente afectivo el cual se relaciona con los lazos emocionales que se crean entre la interacción de las personas con el contexto laboral, caracterizándose por el deseo de continuar en la empresa; es por ello que dicho vínculo genera un grado de satisfacción y placer al establecerse dentro de una organización. Dicho compromiso puede estar enlazado con la motivación intrínseca, dado que el individuo ejecuta sus labores sin recibir algún incentivo externo (García, 2015). El segundo componente es el de continuidad, el cual, se asocia al sentido que un determinado individuo evalúe sus ingresos o beneficios que obtiene de la empresa, y como estos pueden verse afectados si cesara sus labores en dicha organización, valorando el esfuerzo invertido en el tiempo de permanencia en su puesto de trabajo (Rivera, 2010). Finalmente se encuentra el componente normativo, el cual explica en los aspectos morales por el cual un determinado individuo se mantiene estable en su trabajo.

Por tal motivo y de acuerdo con lo descrito anteriormente, se establece la siguiente pregunta ¿cómo la motivación laboral se relaciona con el compromiso organizacional en los trabajadores de un Contact Center de Lima 2019?. Y es que actualmente hay mucha inversión económica en el rubro de telecomunicaciones. Además de tener un alta demanda de empleos disponibles en contact center, pero a la vez existe exceso de rotación laboral en el mismo. Gracias a esta investigación se logrará proponer estrategias y en consecuencia planes de acción que beneficien a una organización o más.

Tomando en cuenta los resultados se busca fortificar la motivación laboral y consigo mejorar el compromiso organizacional en los trabajadores de un contact center, ya que Meyer y Allen afirman que cuanto más comprometido esté el trabajador con la organización presentará un mayor grado de motivación, por ello podríamos decir que gracias a los resultados podríamos tomar planes de acción y recaer en lo que esté ausente, en consecuencia nos permitirá mayor permanencia y mejor desempeño en los mismos. Es por ello que, para el logro de los propósitos de la investigación, se estableció como objetivo general determinar la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de un Contact Center de Lima 2019. Respecto a los

objetivos específicos se estableció: a) determinar la relación entre la motivación de logro y las dimensiones del compromiso organizacional, b) determinar la relación entre el compromiso organizacional y las dimensiones de la motivación de logro, c) determinar la relación de las variables según el sexo de los participantes, d) determinar la relación de las variables según la edad de los participantes y e) comparar las diferencias de las variables según el sexo y la edad de los participantes.

Es así que surgen la siguiente hipótesis general: Existe relación directa y significativa entre la motivación laboral y el compromiso organizacional, en la muestra de trabajadores de un Contact Center Lima – 2019. A la vez, sus hipótesis específicas son: a) existe correlación directa y significativa entre la motivación de logro y las dimensiones del compromiso organizacional, b) existe correlación directa y significativa entre el compromiso organizacional y las dimensiones de la motivación de logro en los trabajadores de un Contac Center Lima – 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño

Enfoque. Siguiendo las características del estudio, este se desarrolló por medio de un enfoque cuantitativo puesto que utilizó como estrategia fundamental el uso de datos cuantiles para el análisis respectivo respaldado en la estadística (Valmi et. al, 2007).

Diseño. Se utilizó para el presente estudio es el no experimental-transversal, ya que “no es posible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los participantes o tratamientos debido a que la naturaleza de las variables es tal que imposibilita su manipulación” (Kerlinger, p.420).

Nivel. Para esta investigación se usó un nivel descriptivo ya que consiste primordialmente en describir un fenómeno o una situación mediante el estudio del mismo en un suceso temporoespacial determinada. Son investigaciones que tratan de recoger información sobre el estado actual del fenómeno. (Sánchez y Reyes, 2017 p. 49).

Tipo. Para esta investigación se utilizó el tipo aplicado; caracterizada por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y los resultados prácticos que de ella se deriven. (Sánchez y Reyes, 2017 p. 44).

Asimismo, es un diseño correlacional ya que, se orienta a la categoría de correlación actual entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos observados. (Sánchez y Reyes, 2017 p. 44).

2.2. Operacionalización de la variable

Motivación laboral

Definición conceptual. Disposición del individuo para alcanzar el éxito en actividades que permitan demostrar su capacidad y su desempeño sea evaluado. (McClelland, 1989).

Definición operacional. Esta variable fue valorada mediante los puntajes obtenidos en el “inventario al logro (MOL).

Escala de medición. De tipo ordinal a través de una de calificación de tipo Likert que mide la variable por medio de un sistema de cuatro frecuencias: Nunca, A veces, Casi siempre, Siempre.

Dimensiones

Necesidad de logro (Ítems: 1, 4, 5, 7, 9, 10, 12, 14, 17, 18, 19, 20, 24, 27, 28, 31, 33, 35, 37, 39)

Necesidad de poder (Ítems: 2, 6, 8, 11, 15, 16, 21, 22, 23)

Necesidad de afiliación (Ítems: 3, 13, 19, 25, 26, 29, 30, 32, 34, 36, 38, 40)

Compromiso Organizacional

Definición conceptual. El compromiso es un estado psicológico que forma una correlación entre el trabajador y la organización, en donde se plantea que los factores afectivos, de continuidad y normativos constituyen tres aspectos diferentes y relacionados entre sí. (Meyer y Allen, 1991).

Definición operacional. Esta variable fue evaluada a través de los puntajes obtenidos en la “Escala Compromiso Organizacional”

Escala de medición. De tipo ordinal a través de una de calificación de tipo Likert que mide la variable por medio de un sistema de siete tipos de acuerdo.

Dimensiones

Afectivo (Ítems: 6, 9, 12, 14, 15, 18)

Continuidad (Ítems: 2, 7, 8, 10, 11, 13)

Normativo (Ítems: 1, 3, 4, 5, 16, 17)

2.3. Población, muestra y muestreo

Población. Para esta investigación se tomó como población los 9 000 asesores telefónicos del contact center Konecta, de Lima. (Listado oficial. Meucci. Gestión humana. Konecta, 2019).

Muestra. Para esta investigación se halló el tamaño de la muestra según el muestreo de Gabaldon:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{(N - 1) \times E^2 + Z^2 \times p \times q}$$

En donde:

N= Población

E= 0.05 (margen de error)

Por lo tanto, los 368 asesores telefónicos de la empresa contact center Konecta de Lima es la muestra que se usó, con un 96% de confianza y un 5% de margen de error.

Muestreo. Se asumió un tipo no probabilístico y a su vez de modo intencional, dado que la probabilidad de que todos los elementos de una población participen es nula, siendo elegidos de acuerdo a las características o intencionalidades propias de la investigación (Sánchez y Reyes, 2017).

Criterios de inclusión. Personas de 18 años a más, de sexo masculino y femenino y que labore como asesor telefónico.

Criterios de exclusión. Fueron todos los que dejaron el cuestionario incompleto o los que no poseían el puesto de asesor telefónico.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica. Se utilizó la escala de motivación de logro MOL, diseñada y validada en el 2016 por Enrique Ortega con la cual se medirá la motivación laboral en los trabajadores y la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen para medir el compromiso en los trabajadores.

Instrumento 1: Escala de Motivación de logro

Ficha técnica

Nombre original : Escala de medición de motivación de logro “MOL”

Autor : Enrique Ortega Paucar

Procedencia : Lima, Perú.

Año : 2016

N° de ítems : 40

Administración : Individual o Colectiva

Duración : 10 a 15 minutos.

Área de aplicación : Área organizacional

Finalidad : Identificar las dimensiones de motivación de logro (Logro, Poder, Filiación), basados en el modelo teórico de Motivación de Logro de McClelland.

Reseña Histórica. La escala fue creada por el Enrique Ortega Paucar (2016) con el objetivo de evaluar los componentes de la motivación según McClelland, en personas desde los 18 años en adelante, esta escala está constituida por enunciados y las respuestas son de escala Likert con 4 alternativas que van desde: Nunca, A veces; Casi siempre, Siempre. Considerando que si “en ocasiones se elimina la opción o categoría intermedia y neutral... para comprometer al sujeto o forzarlo a que se pronuncie de manera favorable o desfavorable.

Consigna de Aplicación. El inventario de Motivación de Logro no tiene límite de tiempo, pero se considera utilizar de 10 a 15 minutos en el desarrollo de la prueba. En la consigna el evaluador indicara a los examinados colocar un aspa debajo de las opciones de respuesta, “Nunca”, A veces”, “Casi siempre” y “Siempre”.

Calificación e Interpretación. Las puntuaciones de MOL varían desde un mínimo de 40 puntos hasta un máximo de 160 puntos. La escala de auto evaluación va del 1 al 4 en cada elemento. Y para la calificación total sumar los puntajes obtenidos de cada ítem. Verificar en el cuadro de calificación el rango de motivación de logro. Dependiendo del puntaje que se obtenga se ubicara en un rango. La puntuación total oscila entre 40 y 160.

Propiedades psicométricas originales

El autor original de nacionalidad Peruana, Enrique Ortega Paucar diseño y estandarizo el Inventario de motivación de logro - MOL en una muestra de 206 colaboradores de un Contact center de Lima-Perú. Y para obtener la validez, la determino mediante la validez de contenido, validez de constructo y validez de criterio. Este inventario pasó por validez de contenido a través de 5 jueces el cual originalmente el inventario poseía 67 items pero al solicitar la valoración de 5 jueces expertos se valoró 8 items como no válidos, eliminándolos y quedando finalmente con 40 items para la muestra final de su investigación.

Buscó alcanzar la Confiabilidad de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach donde obtuvo como resultado 0.849 y en el Coeficiente de dosmitades de Guttman alcanzó 0.734.

Tabla 1

Analisis de confiabilidad del instrumento original

	Alfa de Cronbach
Variable Motivación de logro total	0.849
Necesidad de logro	0.829
Necesidad de poder	0.721
Necesidad de afiliación	0.694

Fuente: Ortega 2016, Lima Perú

Tal como se puede visualizar, según el autor original del instrumento, la escala de motivación de logro general posee una consistencia interna de 0.849 según Cronbach (1995) correspondería a una muy alta confiabilidad ya que se encuentra en el rango de (0.81 a 1.00) asimismo por la dimensión necesidad corresponde a una muy alta

confiabilidad ya posee una confiabilidad de 0.829, por la dimensión necesidad de poder y la dimensión necesidad de afiliación corresponden a una alta confiabilidad ya que posee una confiabilidad de 0.721 y de 0.694.

Enrique Ortega, con el objetivo de evaluar la pertinencia del análisis factorial en la escala de motivación de logro, realizó el modelo factorial mostrando que el índice de adecuación de muestreo $KMO = 0,748$, con lo cual indica que el modelo factorial es adecuado para explicar los datos.

Propiedad psicométrica del Piloto

Debido a que la prueba fue validada por jueces por expertos en el 2016 por el autor original, se tomó en cuenta dicho análisis para proceder con la muestra piloto de la investigación.

Para encontrar la confiabilidad de la escala Motivación de logro, esta fue obtenida por medio de la prueba piloto, en donde el instrumento fue aplicado a 54 teleoperadores de ambos sexos en un contact center, Konecta, ubicado en el centro de Lima. Luego de aplicar el instrumento se sometió al análisis del coeficiente Alfa de Cronbach con lo cual los resultados mostraron una fiabilidad 0.895, según George y Mallery (1995) la prueba presenta aceptable confiabilidad por consiguiente su aplicación es confiable. (Ver anexo I)

Además, se realizó el análisis descriptivo por ítem a través del programa SPSS 22.3 donde los resultados mostraron en la dimensión necesidad que el ítem 1 muestra un valor de $-,037$ de IHC, a la vez el ítem 7 arrojó un valor de $,097$ de IHC inferior a lo esperado. En cuanto a la dimensión necesidad de poder se halló que el ítem 15 arrojó un valor de IHC $-,161$ y el ítem 16 arrojó un valor de IHC $,111$ siendo esto inferior a lo esperado (>0.20). Por ultimo en la dimensión necesidad de afiliación se encontró que el ítem 3 arrojó un valor de IHC $,174$ siendo esto inferior a lo esperado (>0.20) y el ítem 13 se halló un valor de IHC $,134$ siendo esto inferior a lo esperado (>0.20) y se encontró un valor de comunalidad de $,396$ inferior a lo esperado (>0.40). Sin embargo en los ítems 2, 4, 5, 6, 8, 9,10, 11, 12, 14, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 24, 25,26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39 y 40, correspondientemente, obteniendo valores dentro de lo estimado. (Ver anexo I)

Instrumento 2: Escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen

Ficha Técnica

Nombre del Test	: Cuestionario de Compromiso Organizacional.
Nombre / Autores	: Meyer y Allen
Procedencia	: Estados Unidos
Año	: 1991
Particularidad	: Instrumento de Información Psicológico
Objetivo	: Conocer el Tipo de compromiso Organizacional que presentan los individuos con su organización.
Escala tipo	: Likert
Administración	: Individual o colectiva
Tiempo	: Libre terminación (aproximadamente 15 minutos)
Utilidad	: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.
Edad	: 17 en adelante

Reseña Histórica. Este instrumento está formado por tres componentes, cuyo objetivo es conocer el tipo de compromiso organizacional que presentan los individuos en su organización.

Consigna de Aplicación. Se les presentara a los evaluados algunos enunciados cerrados, los cuales habrán de responder indicando la alternativa que mejor adecue a su sentimiento hacia la organización. Además se les brindara un ejemplo, así podremos asegurar que les quedo clara la consigna dada.

Calificación e Interpretación. Para obtener las puntuaciones se sumará los puntajes alcanzados en la respuesta de cada ítem. Existen ítems inversos, cuyos puntajes hay que invertir, estos son: 1, 3, 10, 14, 15 y 18.

Propiedad psicométrica original

Esta escala ha sido estudiada previamente en diferentes realidades, evidenciando altos grados de fiabilidad, tales como los encontrados por Allen y Meyer (1996) quienes determinaron la fiabilidad en las tres dimensiones planteadas: afectivo (0.85), de continuidad (0.79), y normativo (0.73).

Esta escala C.O, ha sido estudiado por muchos autores para su validez del instrumento, uno de ellos es Arciniega y González (2006), confirmaron y trasladaron los ítems originales de la escala en versión en español, Para medir la validez de constructo se empleó un análisis factorial exploratorio con rotación oblimín y se obtuvo como resultado la aprobación de las 3 dimensiones se consideró este estudio con 18 ítems. Cabe resaltar que los índices de consistencia interna que se obtuvieron fueron de ,79 de C.A ,77 de C.C y de C.N,72. Ello muestra consistencia de la prueba.

Propiedad psicométrica Perú

En Perú, Rengifo (2007) empleo el método de consistencia interna, encontrando tres sub escalas, el cuestionario presento alto índice de confiabilidad y por consiguiente un bajo error de medición. Argomado (2013) halló validez de instrumento, logró aceptación del instrumento ($p > 0.05$); también, halló una fiabilidad de 0,822 en trabajadores civiles de una institución militar. Más tarde Montoya (2014) encontró un índice de fiabilidad en la validez de constructo, que la prueba estaba constituida por dos dimensiones: afectivo-normativo y de continuidad.

Propiedad psicométrica del Piloto

El instrumento fue aplicado a 60 teleoperadores de ambos sexos de un contact center, Konecta, ubicado en el centro de Lima.

En la validez del contenido para la escala de Compromiso Organizacional, se obtuvo un equivalente a 1.00. por lo tanto el instrumento es válido según el juicio de los expertos. (Ver anexo I)

Así mismo para evaluar la confiabilidad se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach, alcanzando en su escala total 0.798, por lo tanto la prueba presenta aceptable confiabilidad.

Además, se realizó el análisis descriptivo por ítem a través del programa SPSS 22.3 donde los resultados mostraron en la dimensión continuidad que el ítem 2 muestra un valor de ,157 de IHC, siendo esto inferior a lo esperado (>0.20). En cuanto a la dimensión normativa se halló que el ítem 3 arrojó un valor de IHC -,058 y el ítem 4 arrojó un valor de IHC ,032 siendo esto inferior a lo esperado (>0.20); en el ítem 5 arrojó un valor de ,140 de IHC siendo esto inferior a lo esperado (>0.20); y con un valor de ,347 de comunalidad siendo esto inferior a lo esperado (>0.40); por último en el ítem 16 se encontró un valor de ,168 en IHC siendo esto inferior a lo esperado (>0.20). No obstante en la dimensión afectiva se encontró valores esperados en cada uno de sus ítems. (Ver anexo I).

Gracias a un estudio en Brasil, donde se buscó evaluar las propiedades psicométricas del cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen, el análisis estadístico para confirmar la validez externa de la solución factorial, demostró un buen ajuste global ($\chi^2/df=6,37$; CFI=0,91; GFI=0,92; RMSEA=0,08; MECVI=0,62). La estructura factorial reveló estable ($\lambda: \Delta\chi^2(14)=18,31$; $p=0,193$; Interceptos: $\Delta\chi^2(14)=22,29$; $p=0,073$; Covariancia: $\Delta\chi^2(3)=6,01$; $p=0,111$, Residuos: $\Delta\chi^2(15)=22,44$; $p=0,097$). Es por ello que el cuestionario demostró una buena calidad de ajuste, presentando una solución factorial estable. (Teresa et. al, 2018). Por tal motivo ya no fue necesario realizar el análisis factorial confirmatorio de dicha escala.

2.5. Procedimiento

Esta investigación se desarrolló de la siguiente forma:

- a) Se eligió el tema y por ello se revisó el marco teórico y antecedente.
- b) Se identificó la problemática a investigar y dónde se hará la investigación. Por lo tanto definido el tema a investigar, se indagó los instrumentos a usar para así medir las variables de estudio.
- c) Antes de continuar con la investigación se pidió la autorización a las autoridades pertinentes de la organización donde se hizo el estudio y a los autores originales de los instrumentos.
- d) Se procedió a emplear la validez de contenido por juicio de 5 expertos y se hizo una prueba piloto de ambos instrumentos a usar. Se continuo procesando los datos

obtenidos y así conseguir la validez de contenido y confiabilidad de los instrumentos aplicados en la investigación, haciendo uso de Alfa de Cronbach y McDonald's.

- e) Después, como ya se tenía la autorización para la aplicación de los instrumentos en la organización estudiada, se aplicó los instrumentos en la muestra final.
- f) Con la información ya obtenida se procesó, analizó y se elaboró los métodos estadísticos para así responder a los objetivos planteados.
- g) Se empezó a discutir entre los antecedentes y otros adicionales encontrando coincidencia con los resultados obtenidos en la presente investigación no obstante es importante mencionar que a la vez se encontró estudios con discrepancias.
- h) Por último, se realizó las conclusiones y recomendaciones tomando en cuenta los resultados de este estudio.

2.6. Análisis de datos

Para la presente investigación se efectuó el vaceo de los datos obtenidos, al programa Microsoft Excel y para realizar el análisis estadístico se utilizó el software estadístico SPSS en la versión 23.0 y Jamovi 1.1.4.0 para elaborar el análisis por ítem en donde se obtuvo la media, desviación estándar, asimetría, curtosis, IHC y comunalidades.

Para desarrollar los objetivos propuestos, según los resultados se creó las tablas de análisis estadísticos y gráficos. A la vez para la estadística inferencial y así conocer la normalidad, se efectuó la prueba de Shapiro Wilk, ya que esta prueba según los resultados de un estudio corrobora el hecho de que su poder de detección es superior respecto a otras pruebas clásicas. Pedrosa et al. (2015). Gracias a esta prueba se determinó usar el estadístico no paramétrico (Rho de Spearman) y así obtener la correlación entre la variable motivación de logro y compromiso organizacional.

2.7. Aspectos éticos

Se usó el manual APA para el correcto citado y la redacción de las fuentes utilizadas para la investigación.

Se tomó en cuenta para esta investigación solicitar en principio el permiso a los autores de los instrumentos a usar y la autorización para la aplicación del piloto en la población donde se hará la investigación. Para la aplicación de las escalas respectivas se salvaguardará la identidad de los participantes durante la investigación, así como lo establece el artículo 24° del código de ética y deontología del colegio de psicólogos del Perú. Así mismo, siguiendo a Gómez (2009) los principios bioéticos en la investigación psicológica, como lo son el principio de autonomía, de beneficencia y no maleficencia se le informó a los trabajadores el objetivo de la investigación, los beneficios de esta, para la sociedad y la comunidad científica, y la importancia de su participación, a través de un consentimiento informado, siguiendo así los lineamientos de la Asociación Médica Mundial (2017)

III. RESULTADOS

Para obtener la normalidad de las variables se usó la prueba de Shapiro Wilk, ya que esta ha demostrado tener mayor impacto según un estudio realizado (Ignacio et. al, 2015).

Tabla 2

Prueba de Normalidad del instrumento MOL y Compromiso Organizacional

Variable	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Logro	,993	368	,070
Poder	,970	368	,000
Afiliación	,990	368	,011
Motivación de logro	,992	368	,034
Afectivo	,982	368	,000
Continuidad	,978	368	,000
Normativo	,996	368	,413
Compromiso Organizacional	,993	368	,068

De acuerdo a la tabla anterior, se observa que el análisis presenta en la mayoría de casos valores de significancia menores a 0.05, indicando que para estos casos los datos no se ajustan a una distribución normal. Por consiguiente, los datos pertenecen a una categoría no paramétrica, por lo que establece el uso de estadísticos pertinentes para este grupo de datos (Seier, 2002).

Tabla 3

Correlación estadístico inferencial rho de Spearman

Variable	Estadístico	Compromiso Organizacional
Motivación de logro	Rho	,287**
	r^2	0.082369
	Sig. (bilateral)	,000
	N	368

En cuanto a la tabla 2, se observa que el análisis efectuado por medio del coeficiente de correlación de Rho de Spearman para datos no paramétricos (Romero, 2001), indica que existe una correlación directa y significativa ($\rho=0.287$; $p=0.00$) de intensidad débil, entre las variables motivación de logro y compromiso organizacional (Rosa et al., 2009).

Además muestra un tamaño de efecto de 0,082369 y según Cohen (1988), indicaría un tamaño de efecto pequeño.

Tabla 4

Correlación entre la motivación de logro y las dimensiones del compromiso organizacional

Variable	Estadístico	Afectivo	Continuidad	Normativo
Motivación de Logro	Rho	,278**	,295**	0.062
	r^2	0.077284	0.087025	0.003844
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.235
	N	368	368	368

Tal como se aprecia en la tabla anterior, los resultados de correlación demuestran que existe una relación significativa ($p < 0.05$) y directa entre la motivación de logro y las dimensiones afectivo ($\rho = 0.278$) y continuidad ($\rho = 0.295$) de la variable compromiso organizacional, siendo para ambos casos de intensidad débil (Rosa et al., 2009). No obstante, no existe relación significativa ($p > 0.05$) entre la motivación de logro y la dimensión normativo del compromiso organizacional.

Cohen (1988) señala que al tener tamaño de efecto ≤ 0.10 lo ubica en un nivel pequeño respecto a la motivación de logro y las dimensiones de la variable compromiso.

Tabla 5

Correlación entre el compromiso organizacional y las dimensiones de la motivación de logro

Variable	Estadístico	Logro	Poder	Afiliación
Compromiso organizacional	Rho	,325**	,191**	,219**
	r^2	0.105625	0.036481	0.047961
	Sig. (bilateral)	0	0	0
	N	368	368	368

En cuanto al análisis de correlación entre el compromiso organizacional y las dimensiones de la motivación de logro, se observa que existe correlación significativa ($p < 0.05$) y directa entre el compromiso organizacional y las dimensiones logro ($\rho = 0.325$), poder ($\rho = 0.191$) y afiliación ($\rho = 0.219$) de la motivación de logro, a una intensidad débil para todos los casos (Rosa et al., 2009).

Nos muestra un tamaño de efecto $\leq 0,10$ en las tres dimensiones de la motivación de logro, poseyendo un tamaño de efecto en un nivel bajo, según Cohen (1988).

Tabla 6

Correlación entre la motivación de logro y el compromiso organizacional según sexo

Variable	Sexo	Estadístico	Compromiso organizacional
Motivación del logro	Femenino (n=224)	Rho	,337**
		r^2	0,113569
	Masculino (n=144)	Sig. (bilateral)	,000
		Rho	,239**
		r^2	0,057121
		Sig. (bilateral)	,004

En cuanto el análisis de correlación entre las variables de estudio según el sexo de los participantes, los resultados obtenidos mediante el coeficiente Rho de Spearman determinaron que tanto sexo femenino y masculino existe correlación significativa ($p < 0.05$) y directa, con valores de Rho de 0.337 y 0.239 respectivamente para cada grupo, siendo dicho valor de una intensidad débil (Rosa et al., 2009). Respecto al tamaño de efecto, según Cohen (1988) señala que al tener un tamaño de efecto ≤ 0.10 lo convierte en un nivel pequeño.

Tabla 7

Correlación entre la motivación de logro y el compromiso organizacional según edad

Variable	Edad	Estadístico	Compromiso organizacional
Motivación de logro	18-25 años (n=219)	Rho	,270**
		r^2	0.0729
	26-30 años (n=80)	Sig. (bilateral)	,000
		Rho	,398**
	31-40 años (n=55)	r^2	0.158404
		Sig. (bilateral)	,000
	41 años a más (n=14)	Rho	,127
		r^2	0.016129
		Sig. (bilateral)	,355
		Rho	,307
		r^2	0.094249
		Sig. (bilateral)	,286

Por otro lado, la correlación entre las variables tratadas según la edad de los participantes, se determinó que sólo existe correlación significativa ($p<0.05$) entre las variables en los grupos de edades de 18 a 25 años ($Rho=0.270$) y de 26 a 30 años ($Rho=0.398$) con intensidad débil (Rosa et al., 2009). Respectivamente el tamaño de efecto es pequeño, Cohen (1988).

Tabla 8

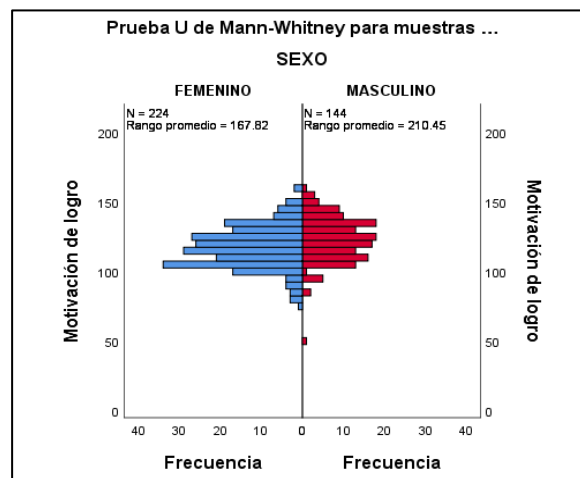
Comparación de la motivación de logro y el compromiso organizacional según sexo

Hipótesis nula	Prueba estadística	Sig.	Decisión
La distribución de Motivación de logro es la misma entre la categoría sexo.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,000	Rechazar la hipótesis nula
La distribución de Compromiso organizacional es la misma entre la categoría sexo.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,873	Retener la hipótesis nula

Tal como se muestra en la tabla 6, el planteamiento de la hipótesis nula para la comparación entre las variables de estudio según el sexo de los participantes, la prueba U de Mann-Whitney para el análisis de diferencias entre dos grupos de datos no paramétricos (Romero, 2001), demuestra que sólo existe diferencias significativas ($p<0.05$) respecto a la motivación de logro según la variable sociodemográfica sexo.

Figura 1

Comparación de la motivación de logro según sexo



Fuente: Elaboración propia generada en SPSS.

En la figura 1, se observa que las diferencias identificadas en la variable motivación de logro según el sexo de los participantes, son los sexo masculino los que tienden a presentar mayores niveles de la variable ($M=210.45$) en comparación a las de sexo femenino ($M=167.82$).

Tabla 9

Comparación de la motivación de logro y el compromiso organizacional según edad

Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
La distribución de Motivación de logro es la misma entre las categorías de edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	0.248	Conserve la hipótesis nula.
La distribución de Compromiso organizacional es la misma entre las categorías edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	0.384	Conserve la hipótesis nula.

A fin de hallar las diferencias entre las variables de estudio según la edad, se desarrolló la prueba de Kruskal-Wallis para datos no paramétricos agrupados en tres o más grupos (Romero, 2001), la cual demostró que no existen diferencias significativas ($p>0.05$) en ninguna de las variables de acuerdo a la edad de los participantes, por lo que dicha característica no influye de forma significativa en los valores de las variables identificadas.

IV. DISCUSIÓN

Este estudio tuvo como objetivo hallar si hay correlación directa y significativa entre las variables de motivación laboral y compromiso organizacional en un contact center. En los resultados obtenidos se encontró que existe una correlación directa y significativa ($\rho=0.287$; $p=0.00$) de intensidad débil (Rosa et al., 2009), lo que indicaría que ante la variación en uno de los niveles de la motivación de logro, el compromiso organizacional se verá afectado de la misma manera (incremento o decremento) y viceversa. Encontrando similitud con la investigación realizada por Bautista (2018) el cual encontró relación directa y significativa entre las variables compromiso y motivación. Coincidiendo con la investigación realizada por Oblitas (2017), en la cual busco identificar la relación entre la motivación psicosocial y el compromiso organizacional, encontrado una relación significativa y directa. Además del experimento que se realizó en Auckland donde se encontró que el compromiso organizacional, está vinculado a otros factores como motivación, productividad y rendimiento en lo personal, concordando con la presente investigación. Es por ello que Elton Mayo (1927) a través de su teoría del comportamiento humano y de forma específica en la teoría de las relaciones humanas identifico que está ligada la motivación al momento de comprometerse el trabajador con la organización. Tomando en cuenta la teoría de la McClelland (1989) teoría de motivación de logro, la cual señala tres necesidades básicas para el logro de su satisfacción y la teoría de Meyer y Allen (1981) teoría que define al compromiso como un estado psicológico que forma una relación entre el trabajador y organización. Por lo tanto a mi entender encontrar un trabajador motivado, específicamente orientado a realizar los objetivos o metas de la organización a la cual pertenece nos podrá permitir que este permanezca comprometido con la empresa.

En cuanto la correlación de la motivación de logro y las dimensiones del compromiso organizacional demuestran que existe una relación significativa ($p<0.05$) y directa entre la motivación de logro y las dimensiones afectivo ($\rho=0.278$) y continuidad ($\rho=0.295$) de la variable compromiso organizacional, siendo para ambos casos de intensidad débil (Rosa, et al., 2009). No obstante, no existe relación significativa ($p>0.05$) entre la motivación de logro y la dimensión normativo del compromiso organizacional. Por el contrario Florez (2014) desarrolló un estudio con el fin de determinar la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional en la universidad de Venezuela, cuyos resultados mostraron

que el tipo de compromiso con mayor relevancia es el normativo. McClelland (1989), en su teoría de motivación de logro señala que para alcanzar los objetivos o metas, estas están asociadas a esfuerzos intensos y prolongados que desarrolla un individuo para realizar un adecuado trabajo. En mi opinión es posible entonces que un trabajador esté motivado y comprometido por un lazo afectivo con la organización y decida permanecer en la misma porque ha invertido económicamente en la organización tiempo o dinero, y con los resultados encontrados respecto a la correlación de motivación de logro y las dimensiones normativa del compromiso organizacional en la cual no se encontró relación significativa; por lo tanto el trabajador no se siente obligado a permanecer en la organización.

En cuanto al análisis de correlación entre el compromiso organizacional y las dimensiones de la motivación de logro, se observó que existe correlación significativa ($p < 0.05$) y directa entre el compromiso organizacional y las dimensiones logro ($\rho = 0.325$), poder ($\rho = 0.191$) y afiliación ($\rho = 0.219$) de la motivación de logro, a una intensidad débil para todos los casos. Así pues en la investigación realizada por Franco (2018), encontró relación entre el compromiso organizacional y las dimensiones de la motivación laboral. Meyer y Allen (1991) plantearon al compromiso organizacional en tres factores afectivo, continuidad y normativo. En mi opinión esto indicaría que el incremento o disminución del compromiso organizacional, aumentaría o disminuiría los niveles motivación de logro y viceversa, dado el efecto de correlación hallado en el análisis.

En cuanto al análisis de correlación entre las variables de estudio según el sexo de los participantes, los resultados obtenidos mediante el coeficiente Rho de Spearman determinaron que tanto en el sexo femenino y masculino existe correlación significativa ($p < 0.05$) y directa, con valores de Rho de 0.337 y 0.239 respectivamente para cada grupo, siendo dicho valor de una intensidad débil (Rosa et al., 2009). Por otra parte en la investigación hecha por Bautista (2018), buscó conocer la relación entre el compromiso y los aspectos de la motivación donde halló distas significativas entre el nivel de compromiso de acuerdo al sexo. En pocas palabras esto indicaría que los efectos de correlación no difieren de las características biológicas de los participantes.

Por otro lado, la correlación entre las variables tratadas según la edad de los participantes, se determinó que sólo existe correlación significativa ($p < 0.05$) entre las variables en los grupos de edades de 18 a 25 años ($\rho = 0.270$) y de 26 a 30 años ($\rho = 0.398$) con intensidad débil (Rosa et al., 2009). Al igual por ejemplo que la investigación hecha por

Bautista (2018) donde encontró diferencias significativas entre el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores según la edad. En mi opinión si realizamos un proceso de selección de personal y seleccionamos a los individuos solo por su edad podríamos caer en un sesgo, ya que esto podría deberse únicamente a otros factores tales como si poseen carga familiar o solventar gastos de estudio no obstante no teniendo carga familiar o tener que financiar gastos de estudio puede no verse motivado a realizar los objetivos de la organización y por ende comprometidos a seguir con la misma.

Respecto a la comparación entre las variables de estudio según el sexo de los participantes, demuestra que sólo existe diferencias significativas ($p < 0.05$) respecto a la motivación de logro según la variable sociodemográfica sexo. Es por ello que se observa que las diferencias identificadas en la variable motivación de logro según el sexo de los participantes, son los sexo masculino los que tienden a presentar mayores niveles de la variable ($M=210.45$) en comparación a las de sexo femenino ($M=167.82$). A mi parecer este hallazgo podría deberse a vivir en una cultura machista donde el hombre sea el que tenga que asumir la carga económica de la familia pero al no encontrarse esta situación podría haber diferencias al momento de encontrar sexo masculino y femenino que estén más motivadas a lograr los objetivos de la organización.

A fin de hallar las diferencias entre las variables de estudio según la edad, se desarrolló la prueba de Kruskal-Wallis, la cual demostró que no existen diferencias significativas ($p > 0.05$) en ninguna de las variables de acuerdo a la edad de los participantes, por lo que dicha característica no influye de forma significativa en los valores de las variables identificadas.

Finalmente con relación a la validez interna se estableció la validez de contenido a través del criterio de jueces por el coeficiente V de Aiken, donde los valores para determinar la validez oscilan entre el 0,8 y 1, bajo los criterios de pertinencia, caridad y relevancia, lo cual demuestra una adecuada en los instrumentos empleados en esta investigación, es decir que los ítems se encuentran relacionados a la variable que pretende medir. Por otro lado, al aplicarse la investigación en una población limitada, quiere decir en un contact center, estos datos encontrados en la presente investigación, no se puede generalizar los datos encontrados.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Los teleoperadores del contact center Konecta, manifiestan relación entre su motivación de logro y el compromiso organizacional que poseen. En otras palabras los teleoperadores que se encuentran motivados a realizar sus funciones dentro de su ámbito laboral, mostraran compromiso con la organización.

SEGUNDA: los teleoperadores que estén motivados al logro de sus objetivos dentro de la organización serán comprometidos con la misma, por los lazos afectivos que pueda poseer con la organización y cuánto esfuerzo ha invertido a la misma, ya sea tiempo, dinero, etc. En cambio los teleoperadores de Konecta que se sientan motivados a cumplir con sus objetivos o metas en su organización estarán comprometidos pero no por un aspecto moral ósea de manera obligatoria.

TERCERA: los teleoperadores manifiestan tener una relación entre el compromiso organizacional y las dimensiones de la motivación de logro. Esto indicaría que el incremento o disminución del compromiso organizacional, aumentaría o disminuiría los niveles de las dimensiones de la motivación de logro y viceversa.

CUARTA: según el sexo de los teleoperadores de Konecta no existen diferencias entre quienes poseen mayor motivación de logro y compromiso organizacional dentro de la empresa. Esto quiere decir que en los teleoperadores no difieren las características biológicas en cuanto a la motivación de logro y el compromiso organizacional en relación al sexo femenino y masculino.

QUINTA: los teleoperadores de Konecta de 18 años hasta los 30 años de edad, muestran que al tener motivación de logro están más comprometidos con la organización.

SEXTA: se encontró que en los teleoperadores de sexo masculino poseen un mayor nivel de motivación de logro a diferencia que las de sexo femenino. En cambio respecto al compromiso organizacional no existen diferencias entre si las sexo femenino y masculino son más comprometidos laboralmente. A la vez los teleoperadores no tienen mayor

motivación de logro o son comprometidos laboralmente según un rango de edad específico, por lo que dicha característica no influye en los teleoperadores.

VI. RECOMENDACIONES

1. Deben desarrollarse más investigaciones que se vinculen como otras variables.
2. Realizar investigaciones en muestras superiores a este estudio, para que se pueda generar mayor confiabilidad y así se pueda generalizar los resultados.
3. Se podría realizar investigaciones en la misma población pero con otros tipos de puestos como por ejemplo auxiliares, asistentes, analistas, líderes, coordinadores, responsables o jefes, para conocer si hay similitud o diferencia en los resultados.
4. Mantener motivados a los trabajadores, de tal forma que se pueda lograr en ellos mayor compromiso organizacional.
5. Contar con estrategias para motivar a su trabajadores y por ende tenerlos más comprometidos en caso disminuya esta motivación en los mismos. Ya que se vería vulnerado los objetivos de la organización.

REFERENCIAS

APECCO (2016). *Data Survey Apecco 2016 Capital Humano*.

Adecco (14 de Octubre del 2018). El 13% de peruanos que faltó al trabajo usó un falso pretexto. Sitio web del Comercio: <https://elcomercio.pe/economia/personal/13-peruanos-falto-falso-pretexto-adecco-noticia-nndc-546760>

Asociación Médica Mundial. (21 de Marzo de 2017). Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. Sitio web de la Asociación Médica Mundial: <https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>

Bautista, I. (2018). *Motivación y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa privada del distrito de Lince, Lima 2018*. (Tesis de Licenciatura) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25334/Bautista_TIC.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. 3ra Ed. Colombia: Pearson educación.

Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. (2.a. ed). LAWRENCE ERLBAUM ASSOCIATES

Crespo, C. (2016). *Clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí, S.L.P.* Universidad de San Luis Potosí.

Cuevas, M., Marrero, M., Moreno, I., Santini, E., Valentin, J. Ocasio, A. (2015). *Motivación de un grupo de voluntarios afiliados a dos organizaciones sin fines de lucro del área sur de Puerto Rico*. 1(15), 47 – 6

El Peruano (19 de setiembre de 2018). *Clima laboral influye en la productividad empresarial*. <https://elperuano.pe/noticia-clima-laboral-influye-la-productividad-empresarial-70930.aspx>

Gestión (21 de noviembre del 2015) *El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema*

<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592>

- Franco, F. (2018). *Motivación laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa del sector industrial del distrito de Ancon, 2018*. Universidad Cesar Vallejo.
- Flores, C. (22 de Octubre de 2014). *Perú tiene alta tasa de rotación de personal*. Sitio web del Correo: <https://diariocorreo.pe/economia/peru-tiene-alta-tasa-de-rotacion-de-personal-9770/>
- Florez, Y (2014) *Clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios*
- Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. (Tesis de Maestría), Universidad de Chile, Santiago, Chile. http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/tesis%20magister%20pfrias_2014.pdf?sequence=1
- Frontado, M. Muñoz, J. (2017). *Motivación y compromiso organizacional en una institución pública*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú.
- García, A. (2015). *Síndrome del Burnout y Compromiso Organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – Región Norte 2012*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Godoy, J. (2017). *Motivación laboral y compromiso organizacional en el personal de una empresa del sector manufactura de la ciudad de Lima, 2017*. Universidad César Vallejo, (Tesis de licenciatura), Lima, Perú.
- Gómez, P. (Enero, 2009). Principios básicos de bioética. *Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia*. 55 (4), 230-233.
- Gongora, M. (2017). *Motivación para el trabajo y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa industrial, puente piedra en el 2017*. (Tesis de Licenciatura) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3266/Gongora_AME.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- González (2014) Compromiso organizacional y el desempeño laboral en los funcionarios de una fuerza naval del Caribe – Colombia.
- González, F., López, T. Sánchez S. (2014) Satisfacción laboral y compromiso organizativo en los recursos humanos de la hostelería de Córdoba (España): Influencia de la tipología contractual y la jornada de trabajo. *Intangible Capital*, vol. 10 (1), pp. 189-211. <http://dx.doi.org/10.3926/ic.489>
- Hernández, R., Fernández, C. Baptista, P. (2018). Metodología de la investigación. (6.a . ed) . McGraw Hill Education.
- Herrera, J. (2017). Motivación organizacional y compromiso laboral en los colaboradores de la Secretaría Institucional de la SUNAT- Lima 2015. (Tesis de Maestria), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Kerlinger, F. (sin fecha). Investigación del comportamiento. (4.a. ed). McGraw-Hill
- Louffat, E. (2015). Administración: fundamentos del proceso administrativo. Argentina: Cengage.
- McClelland, D. (1958). Estudio de la Motivación Humana. Narcea S.A.
- Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A. Cánovas, A. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman: Caracterización. *Revista Habana de Ciencias Médicas*, vol. 8 (2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*.
- Meyer, J. y Allen, N. (1991): A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, Vol.01, pp.61-89
- Montoya, E. (2014) *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contac center* (Tesis de licenciatura). http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/581494/1/TESIS+FINAL_Elizabeth+Montoya.pdf
- Morris, E., Ancajima, A., Chiri, C., Galindo, J., Guido, C. Mejía, E. (2009). Servicios de contac center basados en Offshore Outsourcing.

<https://www.esan.edu.pe/publicaciones/Descargue%20el%20documento%20completo.pdf>

- Neves, T., Graveto, J., Rodrigues, V., Moroco, J. Pereira, P. (2018). Compromiso organizacional, cualidades psicométricas e invarianzas del cuestionario de Meyer y Allen para enfermeros portugueses. *Revista latinoamericana de Enfermagem*. http://www.scielo.br/pdf/rlae/v26/es_0104-1169-rlae-26-e3021.pdf
- Oblitas, D. (2017). *Motivación de logro y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Magdalena del mar 2017. (Tesis de licenciatura)*. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11328/Oblitas_CD.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Ojeda, M., Talavera, R. Berrelleza, M. (2016). Análisis de la relación entre el compromiso organizacional y la percepción de apoyo organizacional en 38 docentes universitarios, *Revista de Sistemas, Cibernética e Informática*
- Oscanoa, K. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el compromiso en los trabajadores área Nursery-Servicio Call Center en el Perú, Lima-2017. (Tesis de Licenciatura)*. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14099/Oscanoa_AKJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pacheco, L. (2017). *Motivación laboral y compromiso organizacional en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes. (Tesis de Licenciatura)*, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Paucar, E. (2016). Diseño y Validación del Inventario de motivación de logro – MOL en colaboradores de un contact center de lima, 2016.
- Pedrosa, I., Juarros-Basterretxea, J., Robles-Fernández, A., Basteiro, J., & García-Cueto, E. (2015). Pruebas de bondad de ajuste en distribuciones simétricas, ¿qué estadístico utilizar? *Universitas Psychologica*, 14(1), xx-xx. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.upsy13-5.pbad>

- Puma, V. (2010). *Motivación y compromiso organizacional en una Empresa de Telecomunicaciones*. (Tesis de Maestría) Universidad Ricardo Palma
- Puente, L. (2017). *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo*. (Tesis de Licenciatura) <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/298>
- Ramos, G., Triana, M. (2007) *Escuela de relaciones humanas y su aplicación en una empresa de telecomunicaciones*
- Rengifo C. (2007) *Tipos de compromiso organizacional en superiores y subalternos con grados militares diferentes pertenecientes a una institución militar*. (Tesis de Maestría) Universidad Ricardo Palma.
- Romero, F. (2001). *Aprendiendo estadística*, vol. 1. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Sánchez, H. Reyes, C. (2017). *Metodología y diseños de la investigación científica*. Lima, Perú: Business Support Aneth.
- Seier, E. (2002). Comparison of tests for univariate normality. [on line]. <http://interstat.statjournals.net/index.php>.
- Sousa, V., Driessnack, M., Costa, I.(2007). *Revista scielo*. http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf
- Vargas, J. (abril, 2013). Implicancias de la teoría motivacional de la autodeterminación en el ámbito laboral. *Revista Scielo*. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-07052013000100010
- Vega, S. (2017). *Motivación laboral y compromiso organizacional en el personal del área de Seguridad de la Información y prevención del Fraude de la empresa Telefónica Ingeniería de seguridad, 2015*. (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Zajec, L. (2016). Hitos en la promoción de la competencia. <https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Publicaciones/hitos-promocion-competencia/files/assets/basic-html/index.html#3>

ANEXOS

Anexo A: Matriz de consistencia

TÍTULO: Motivación Laboral y Compromiso Organizacional en trabajadores de un Contact Center de Lima, 2019 AUTOR: Victoria Conde Calderon						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE 1: MOTIVACIÓN LABORAL			
¿Cómo la motivación de logro se relaciona con el compromiso organizacional en los trabajadores de un Contact Center de Lima, 2019?	Objetivo general: Determinar la relación entre la motivación de logro y el compromiso organizacional en los trabajadores de un Contact Center de Lima, 2019.	Hipótesis general Hg: : existe relación directa y significativa entre la motivación de logro y el compromiso organizacional en los trabajadores de un Contact Center de Lima 2019.	Definición conceptual	Disposición del individuo para alcanzar el éxito en actividades que permitan demostrar su capacidad y su desempeño sea evaluado (McClelland, 1989).	Definición operacional	El instrumento Inventario de motivación de logro – MOL cuyo autor es Enrique Ortega Paucar.
	Objetivo específico:		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Medición
	- Determinar la relación entre la motivación de logro y las dimensiones del compromiso organizacional en los trabajadores de un Contact Center de Lima 2019.	He: existe correlación directa y significativa entre la motivación de logro y las dimensiones del compromiso organizacional en los trabajadores de un Contact Center de Lima 2019.	- Necesidad de Logro	Asumen riesgos y rinden mejor bajo las condiciones de un reto moderado Satisfacción personal al asumir su responsabilidad Necesidad de retroinformación (feedback) sobre el rendimiento Capacidad de innovar	1, 4, 5, 7, 9, 10, 12, 14, 17, 18, 19, 20, 24, 27, 28, 31, 33, 35, 37, 39	Ordinal 1 = Nunca 2 = A veces 3 = Casi siempre 4 = Siempre
	- Determinar la relación entre el compromiso organizacional y las dimensiones de la motivación de logro.		- Necesidad de Poder	Buscan status o posición Son persuasivos Son asertivos y competitivos Buscan obtener un beneficio personal en los miembros de la agrupación a la cual pertenecen	2, 6, 8, 11, 15, 16, 21, 22, 23	
	- Determinar la	He: existe relación	- Necesidad de Afiliación	Buscan activamente contacto social con los demás Miedo al rechazo o quedarse solo Mantenimiento de redes interpersonales Mejor rendimiento cuando están presentes los incentivos afiliativos	3, 13, 19, 25, 26, 29, 30, 32, 34, 36, 38, 40	

	<p>relación entre las variables según sexo de los trabajadores de un Contact Center de Lima 2019.</p> <p>- Determinar la relación entre las variables según sexo de los trabajadores de un Contact Center de Lima 2019.</p> <p>- Comparar las diferencias de las variables según el sexo y la edad de los participantes.</p>	entre el compromiso organizacional y las dimensiones de la motivación de logro en los trabajadores de un Contact Center de Lima 2019.	VARIABLE 2: COMPROMISO ORGANIZACIONAL			
			Definición conceptual	El compromiso es un estado psicológico que forma una relación entre el trabajador y la organización, en donde se plantea que los factores afectivos, de continuidad y normativos constituyen tres aspectos diferentes y relacionados entre sí. (Meyer y Allen, 1991).	Definición operacional	El cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen.
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Medición
			- Afectivo	-Compromiso afectivo	6, 9, 12, 14, 15, 18	<p>Ordinal</p> <p>1= Totalmente en desacuerdo</p> <p>2= Moderadamente en desacuerdo</p> <p>3= Débilmente en desacuerdo</p> <p>4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>5= Débilmente de acuerdo</p> <p>6= Moderadamente de acuerdo</p> <p>7= Totalmente de acuerdo</p>
			- De Continuidad	- Compromiso de continuidad	2, 7, 8, 10, 11, 13	
			-Normativo	- Compromiso normativo	1, 3, 4, 5, 16, 17,	

MÉTODO					
Diseño de investigación	Se utilizó para el presente estudio es el no experimental-transversal, ya que “no es posible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los participantes o tratamientos debido a que la naturaleza de las variables es tal que imposibilita su manipulación” (Kerlinger, p.420). Asimismo, es un diseño correlacional ya que, se orienta a la categoría de correlación actual entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos observados. (Sánchez y Reyes, 2017 p. 44).	Tipo de investigación	Para esta investigación se usara el tipo aplicada, esta se caracteriza por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella se deriven. (Sánchez y Reyes, 2017 p. 44).	Nivel de investigación	En esta investigación se usará un nivel descriptivo ya que consiste fundamentalmente en describir un fenómeno o una situación mediante el estudio del mismo en una circunstancia temporeespacial determinada. Son investigaciones que tratan de recoger información sobre el estado actual del fenómeno. (Sánchez y Reyes, 2017 p. 49)
Población	En esta investigación la población serán los 9 000 asesores telefónicos del contact center Konecta, de Lima.	Muestra	La muestra estará constituida por 368 asesores telefónicos de la empresa contact center Konecta de Lima, con un 96% de confianza y un 5% de margen de error.	Muestreo	El tipo de muestreo empleado para esta investigación será no probabilístico – intencional, ya que no todos tendrán la misma probabilidad de ser elegidos, por lo cual, los resultados de este estudio no son generalizables a toda la población. (Hernández, Fernández y Baptista. 2014, p. 181).

Anexo B: Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
MOTIVACIÓN LABORAL	Disposición del individuo para alcanzar el éxito en actividades que permitan demostrar su capacidad y su desempeño sea evaluado. (McClelland, 1989).	Esta variable será evaluada mediante los puntajes obtenidos en el “inventario al logro (MOL)”, cuya estructura de medición es de tipo ordinal, son estos puntajes quienes permitirán revelar el nivel de motivación laboral, con el puntaje total podremos definir el nivel de motivación del sujeto calificado como: “bajo, promedio, y alto”. Así mismo las áreas que componen el inventario en mención están distribuidas en tres dimensiones, las cuales son: logro, poder y afiliación.	-Necesidad de logro	-Asumen riesgos y rinden mejor bajo las condiciones de un reto moderado	1, 4, 5, 7, 9, 10, 12, 14, 17, 18, 19, 20,	Ordinal
				-Satisfacción personal al asumir su responsabilidad	24, 27, 28, 31, 33, 35, 37, 39	
				-Necesidad de retroinformación (feedback) sobre el rendimiento		
				-Capacidad de innovar		
			-Necesidad de poder	- Buscan status o posición	2, 6, 8, 11, 15, 16, 21, 22, 23	
				-Son persuasivos		
				-Son asertivos y competitivos		
				-Buscan obtener un beneficio personal en los miembros de la agrupación a la cual pertenecen		
			-Necesidad de afiliación	- Buscan activamente contacto social con los demás	3, 13, 19, 25, 26, 29, 30, 32, 34, 36, 38, 40	
				-Miedo al rechazo o quedarse solo		
				-Mantenimiento de redes interpersonales		
				-Mejor rendimiento cuando están presentes los incentivos afiliativos		

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	El compromiso es un estado psicológico que forma una relación entre el trabajador y la organización, en donde se plantea que los factores afectivos, de continuidad y normativos constituyen tres aspectos diferentes y relacionados entre sí. (Meyer y Allen, 1991).	Esta variable será evaluada mediante los puntajes obtenidos en la “escala compromiso organizacional”, cuya estructura de medición es de tipo ordinal, son estos puntajes quienes permitirán revelar el nivel de compromiso organizacional, con el puntaje total podremos definir el nivel de compromiso del sujeto calificado como: “bajo, promedio, y alto”. Así mismo las áreas que componen la escala en mención están distribuidas en tres dimensiones, las cuales son: afectiva, de continuidad y normativa.	- Afectivo	- Compromiso afectivo	6, 9, 12, 14, 15, 18	Ordinal
			-Continuidad	- Compromiso de continuidad	2, 7, 8, 10, 11, 13	
			-Normativo	- Compromiso normativo	1, 3, 4, 5, 16, 17,	

CUESTIONARIO MOL

(Paucar, 2016)

DATOS GENERALES

Nombre:..... Edad:.....

Estudios: Secundaria ☐ Técnico ☐ Superior ☐ Sexo: ☒ F ☐ M

Ítems	Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1. La satisfacción de un trabajo realizado es mejor que recibir premios				
2. Me siento satisfecho cuando reconocen mi trabajo públicamente				
3. Me satisface conocer mi lado positivo y negativo				
4. Me emociono al estar frente a nuevos desafíos				
5. Respondo ante situaciones que impliquen algún riesgo				
6. Tengo ideas creativas para solucionar problemas				
7. Cuando veo una tarea difícil me ofrezco a realizarla				
8. Me esfuerzo con la finalidad de ser promocionado				
9. Encuentro una manera creativa para desarrollar mi trabajo				
10. Me agrada la satisfacción de terminar una tarea difícil				
11. Busco persuadir a los que no están de acuerdo con mis ideas				
12. Soy responsable de los resultados obtenidos en el trabajo.				
13. Mi objetivo es crecer rápidamente en esta organización				
14. Me es fácil hacer lo que hago porque me apasiona				
15. Evito comprometerme en actividades que no reconozcan mi trabajo.				
16. Apoyo en actividades aunque no reciba el crédito				
17. Prefiero las actividades que demanden retos				
18. Creo que es importante ser evaluado para desarrollarme				
19. Siento satisfacción personal al realizar mi trabajo				
20. Me exijo a mí mismo por alcanzar lo mejor				
21. Busco información para solucionar alguna dificultad				

22. Busco a mis superiores para decirme en que puedo mejorar				
23. Me esfuerzo por obtener un beneficio				
24. Soy el alma de la fiesta				
25. Mi compromiso con la finalidad de alcanzar los objetivos				
26. Mis amigos no empiezan la reunión sin que esté presente				
27. Siento que contribuyo con el éxito del equipo				
28. Busco la aceptación de los demás				
29. Creo que debería estudiar relaciones públicas				
30. Hago lo posible por ganarme la amistad de las personas				
31. Pienso que tengo un don especial para hacer amigos				
32. Estoy atento a las oportunidades que favorecen mi desarrollo.				
33. Permito que se rían de mí, con tal que sean felices				
34. Me buscan para persuadir a alguien de cambiar su idea				
35. Las amistades son más valiosas que un trabajo.				
36. Ayudo porque seré reconocido como alguien importante				
37. Disfruto ayudando a los demás				
38. Soy bueno convenciendo a las personas				
39. Ayudo sin esperar recompensa.				
40. Me junto con personas que contribuyan con mis planes				

Muchas gracias

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

(Meyer y Allen, 1991)

Nombres: _____

INSTRUCCIONES GENERALES Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones que les serian presentadas, usando la escala de 7 puntos ofrecida a continuación:

1= Totalmente en desacuerdo

2= Moderadamente en desacuerdo

3= Débilmente en desacuerdo

4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

5= Débilmente de acuerdo

6= Moderadamente de acuerdo

7= Totalmente de acuerdo

Ejemplo Si usted se siente altamente identificado con su organización y no está dispuesto a dejarla, en este caso colocaría el número 7 en el recuadro al inicio de la pregunta siguiente. Si recibiera una oferta para un mejor trabajo en otra parte, sentiría que no es correcto dejar mi organización. Para contestar indique la opción que mejor indique su opinión.

1) Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.	
2) Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	
3) Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	
4) Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	
5) Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.	
6) Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	
7) Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	
8) Esta organización merece mi lealtad.	
9) Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	
10) No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.	
11) No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.	
12) Esta organización significa mucho para mí.	
13) Le debo muchísimo a mi organización.	
14) No me siento como "parte de la familia" en mi organización.	
15) No me siento parte de mi organización.	
16) Una de las consecuencias de renunciar a esta organización seria la escasez de alternativas.	
17) Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.	
18) No me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización.	

Anexo D: Ficha Sociodemográfica

Ficha Sociodemográfica

(Conde, 2019)

1. Edad

2. Sexo

3. Nivel de instrucción

4. Cuánto tiempo labora en la empresa

0 a 3 meses ☐

3 a 6 meses ☐

6 a 9 meses ☐

9 a 12 meses ☐

más de 12 meses ☐

Anexo E: Cartas de presentación de la escuela



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Los Olivos, 21 de junio de 2019

CARTA INV. N° 01222- 2018/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.
Ramiro Jesus Caceda Pacheco
Jefe de Atracción del Talento
Konecta
Jr. Carabaya 933 - Lima
Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **VICTORIA CONDE CALDERON** estudiante de la carrera de psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación realizando una aplicación de una prueba psicológica para fines de su Licenciatura, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En Esta Oportunidad Hago Propicia La Ocasión Para Renovarle Los Sentimientos De Mi Especial Consideración Y Estima Personal.

Atentamente,



Mgtr. **Melisa Sevillano Gamboa**
Coordinadora Académica de la
Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima Campus Lima Norte

Ramiro Caceda Pacheco
Jefe de Selección BI - RRHH.
SUCURSAL DEL PERÚ
RAMIRO J. CACEDA PACHECO
Psicólogo
C.Ps.P. N°.14628

MSG/ALF

Anexo F: Carta de solicitud de autorización de uso del instrumento



"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

CARTA N° 007 - 2019/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos, Junio del 2019

Autor:

- Enrique Ortega Paucar

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la srta. CONDE CALDERON VICTORIA DEBORAH, con DNI 4711023 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° CÓDIGO 6700095056, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: "Motivación laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de un contact center", este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa
Coordinadora Académica de la
Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima Campus Lima Norte

CARTA N° 006 - 2019/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos, Junio del 2019

Autor:

- Jhon Meyer

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la srta. CONDE CALDERON VICTORIA DEBORAH, con DNI 4711023 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° CÓDIGO 6700095056, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: "Motivación laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de un contact center", este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,





Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa
Coordinadora Académica de la
Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima Campus Lima Norte

Anexo G: Autorización del uso de los instrumentos

Autorización

Recibidos x

**Deborah Conde** <deborah2392@gmail.com>
para Ortegarricky ▾

17 jun. 2019 19:05 (hace 2 días) ☆


Buenas noches, estimado.

El motivo de este mensaje es para pedirte por favor que me concedas la autorización de usar el inventario MOL que diseñaste en el 2016, todo con fines educativos.

De antemano, agradezco tu atención.

Gracias,

Ss.

**Ricky Ortega**
para mí ▾

17 jun. 2019 19:41 (hace 2 días) ☆

Ok. Permiso concedido


Enviado desde mi Huawei de Claro.

----- Mensaje original -----
.

permission or authorization

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN x

✕ 🖨️ 🔗

**Deborah Conde** <deborah2392@gmail.com>
para meyer ▾


jue., 16 may. 17:15 ☆ ↶ ⋮

Goodnight!!

the reason for this message is to ask for the authorization or permission to use your organizational commitment scale, since I am a psychology student from Perú and I am investigating about organizational commitment. It is only for educational purposes.

I would appreciate your prompt response,

thank you

**John Peter Meyer**
para mí ▾

vie., 17 may. 7:08 ☆ ↶ ⋮

🌐 inglés ▾ > español ▾ Traducir mensaje

Desactivar para: inglés x

Dear Deborah,

You can get the commitment measure and permission to use it for academic research purposes from <http://employeecommitment.com>. I hope all goes well with your research.

Best regards,
John Meyer

Anexo H: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Alumno:

.....
Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Victoria Deborah Conde Calderon** estudiante de psicología de la Universidad César Vallejo - Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre “**Motivación laboral y Compromiso Organizacional en los trabajadores de un contact center en Lima, 2019**”; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **Inventario motivación al logro MOL y Escala de compromiso organizacional**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Victoria Deborah Conde Calderon.

ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo

.....
con número de DNI: acepto participar en la investigación
“**Motivación laboral y Compromiso Organizacional en los trabajadores de un contact center en Lima, 2019**” del estudiante Victoria Deborah Conde Calderon

Día:/...../.....

Firma

Anexo I: Resultados del piloto

Tabla 10

Validez de Contenido del Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, según Coeficiente V de Aiken.

Ítem	V Aiken		
	Pertinencia	Relevancia	Claridad
e1	1	1	1
e2	1	1	1
e3	1	1	1
e4	1	1	1
e5	1	1	1
e6	1	1	1
e7	1	1	1
e8	1	1	1
e9	0.8	1	1
e10	1	1	1
e11	1	1	1
e12	1	1	1
e13	1	1	1
e14	1	1	1
e15	1	1	1
e16	1	1	1
e17	1	1	1
e18	1	1	1

Los resultados de la tabla 1 muestran que hay concordancia entre los jueces y la prueba es válida.

Tabla 11*Análisis de ítems del cuestionario motivación de logro dimensión necesidad de logro*

		Media	DS	Asimetría	Curtosis	IHC	COMUNALIDAD
Necesidad de logro	P1	3,019	,8124	-,034	-1,480	-,037	,750
	P4	3,167	,8412	-,329	-1,516	,260	,743
	P5	2,944	,8107	-,117	-,945	,322	,645
	P7	2,722	,7115	,463	-,892	,097	,726
	P9	3,148	,7869	-,513	-,465	,373	,611
	P10	3,481	,7201	-1,350	1,570	,414	,504
	P12	3,407	,6300	-,577	-,554	,286	,729
	P14	3,037	,6994	-,394	,249	,232	,730
	P17	2,944	,8777	-,759	,184	,649	,685
	P18	2,981	,8124	-,623	,201	,682	,696
	P19	3,426	,8150	-1,598	2,384	,721	,738
	P20	3,463	,8403	-1,662	2,230	,684	,751
	P24	2,685	,9872	-,174	-,975	,324	,731
	P27	2,778	,8615	-,465	-,234	,557	,674
	P28	2,204	10,165	,356	-,966	,292	,633
	P31	2,648	,8935	-,384	-,490	,554	,724
	P33	2,130	10,824	,568	-,935	,216	,729
	P35	2,556	10,931	-,012	-1,293	,325	,541
	P37	3,426	,8601	-1,702	2,488	,629	,621
	P39	3,241	,9893	-1,117	,130	,505	,650

Tabla 12*Análisis de ítems del cuestionario motivación de logro dimensión necesidad de poder*

		Media	DS	Asimetría	Curtosis	IHC	COMUNALIDAD
Necesidad de Poder	P2	2,722	,8560	,391	-1,186	,280	,755
	P6	3,185	,7288	-,303	-1,037	,279	,623
	P8	2,537	13,558	1,145	3,270	,455	,692
	P11	2,352	,8502	,198	-,469	,122	,854
	P15	2,222	,7439	,183	-,159	-,161	,646
	P16	3,093	,8303	-,178	-1,531	,111	,811
	P21	3,370	,8079	-1,456	2,108	,383	,736
	P22	2,759	,8673	-,224	-,572	,285	,738
	P23	3,111	,9450	-,786	-,329	,542	,714

Tabla 13*Análisis de ítems del cuestionario motivación de logro dimensión necesidad de afiliación*

		Media	DS	Asimetría	Curtosis	IHC	COMUNALIDAD
Necesidad de afiliación	P3	3,389	,7627	-,801	-,804	,174	,689
	P13	3,370	,6812	-,624	-,659	,134	,396
	P19	3,426	,8150	-1,598	2,384	,597	,694
	P25	3,370	,8533	-1,376	1,360	,563	,802
	P26	2,296	,8156	,045	-,527	,521	,449
	P29	2,056	,8560	,266	-,801	,524	,513
	P30	2,463	10,766	,005	-1,244	,441	,663
	P32	3,296	,8156	-1,255	1,510	,475	,742
	P34	2,019	,8353	,166	-1,070	,321	,642
	P36	2,111	10,757	,338	-1,286	,532	,678
	P38	2,704	,7922	-,356	-,100	,663	,661
	P40	3,019	,9998	-,626	-,740	,473	,410

Tabla 14

Análisis de ítems del cuestionario compromiso organizacional dimensión afectiva

		MEDIA	DS	Asimetría	Curtosis	IHC	COMUNALIDAD
Afectivo	P6	4,52	1,662	-,305	-,398	,623	,757
	P9	4,48	1,900	-,211	-1,032	,385	,743
	P12	5,60	1,464	-1,143	,758	,492	,523
	P14	5,33	1,820	-1,006	,093	,499	,741
	P15	5,55	1,599	-1,200	,944	,545	,742
	P18	5,27	1,939	-,969	-,119	,522	,549

Tabla 15

Análisis de ítems del cuestionario ítems del cuestionario compromiso organizacional dimensión continuidad

		MEDIA	DS	Asimetría	Curtosis	IHC	COMUNALIDAD
Continuidad	P2	4,93	1,912	-,639	-,753	,157	,691
	P7	4,53	2,127	-,321	-1,194	,540	,613
	P8	5,78	1,563	-1,279	,865	,507	,495
	P10	5,53	1,882	-1,167	,280	,270	,690
	P11	5,67	1,591	-1,334	1,185	,603	,784
	P13	5,07	1,696	-,733	-,185	,506	,523

Tabla 16

Análisis de ítems del cuestionario ítems del cuestionario compromiso organizacional dimensión normativo

		MEDIA	DS	Asimetría	Curtosis	IHC	COMUNALIDAD
Normativo	P1	4,27	2,098	-,150	-1,245	,223	,771
	P3	5,37	1,991	-,956	-,395	-,058	,758
	P4	5,47	2,071	-1,213	,112	,032	,934
	P5	3,77	2,078	,006	-1,253	,140	,347
	P16	3,68	2,103	,288	-1,200	,168	,651
	P17	4,10	2,230	-,044	-1,456	,355	,667

Tabla 17

Análisis de confiabilidad según el Alpha de Cronbach y Omega del cuestionario motivación de logro

Alfa de Cronbach	McDonald's w	N de elementos
0.895	0.903	40

Tabla 18

Análisis de confiabilidad según el Alpha de Cronbach y Omega del cuestionario compromiso organizacional

Alfa de Cronbach	McDonald's w	N de elementos
0.798	0.813	18



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo J: Criterio de jueces

Juez 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO COMPROMISO ORGANIZACIONAL (MEYER Y ALLEN)

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. (Mg.) RUIZ VALENCIA FLORE DE MARIA.....

DNI: 07383222.....

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRAS	Lic. PSICOLOGIA	1982 - 1988
02	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	Mgta. Docencia Universitaria	2015 - 2017

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	DOCENTE	LOS OLIVOS	2012 - 2019	Docencia Universitaria.
02					
03					

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

FIRMA
SELLO CON NÚMERO DE CPSP

...24 de Junio del 2019

8

Flore de Maria Ruiz Valencia
Mg. Flor de Maria Ruiz Valencia
Psicóloga
Orientadora en Sexualidad Humana.
C.Ps.P. N° 3451



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO COMPROMISO ORGANIZACIONAL (MEYER Y ALLEN)

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ No aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador (Dr./Mg.) Barboza Zelada Luis Alberto

DNI: 02068974

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Univ. San Martín de Porres	Psicología - Maestría en Psicología	1981-1994 / 2000-2002
02	Univ. César Vallejo	Doctor en Psicología	2013-2017

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	DIRECCIÓN MSP	Psicólogo	Lima	1987-2018	Psicólogo Educativo
02	Univ. César Vallejo	Psicólogo	Lima	2010-2019	Asesor Metodológico
03					

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Luis Alberto Barboza Zelada
 Doctor en Psicología
 CPSP. P. 3516
 FIRMA

SELLO CON NUMERO DE CPSP

...25... de Junio del 2019

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO COMPROMISO ORGANIZACIONAL (MEYER Y ALLEN)

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ No aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg.: Dr. David Silva Moreno

DNI: 08122864

Firma: _____

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNFV	Psicología	1985 - 1991
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	DIRIS LE	Coordinador	Lima	2013 - 2019	Coordinador del Proyecto
02					
03					

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

David H. Silva Moreno
 Psicólogo
 CPSP 10029
 FIRMA

SELLO CON NUMERO DE CPSP

..... de Junio del 2019

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Gerencia del Talento Humano	2015 - 2017
02	Universidad César Vallejo	Psicología	1998 - 2003

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad César Vallejo	Docente	Lima norte	2013 - actualidad	Dictado de clases del área organizacional
02	TECNOLFAST alto	Avalista	Lima	2012 - 2013	Selección de personal, capacitación, eval. desempeño
03	Epensa S.A.	Avalista	Lima	2010 - 2011	Selección de personal.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

FIRMA

SELLO CON NUMERO DE CPSP 10980

20 de Junio del 2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Juez 5

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO COMPROMISO ORGANIZACIONAL (MEYER Y ALLEN)

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. *Rodrigo del Pilar Otero Resp.*

DNI: *106280978*

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNFV	Psicología Clínica	2005
02	UA	Docencia Universitaria	2012

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UAP	COORDINADOR	P. Labe.	2012 - 2018	ADMINISTRATIVO
02	UCV	DTE	Los Olivos	2018	COORDINADORA
03					

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Rodrigo del Pilar Otero Resp.
RODRIGO DEL PILAR OTERO RESP.
PSICÓLOGA
CPS 11692

FIRMA

SELLO CON NUMERO DE CPSP

24 de Junio del 2019

8

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo K: Resultados adicionales con la muestra final

Figura 2

Correlación entre la motivación de logro y el compromiso organizacional

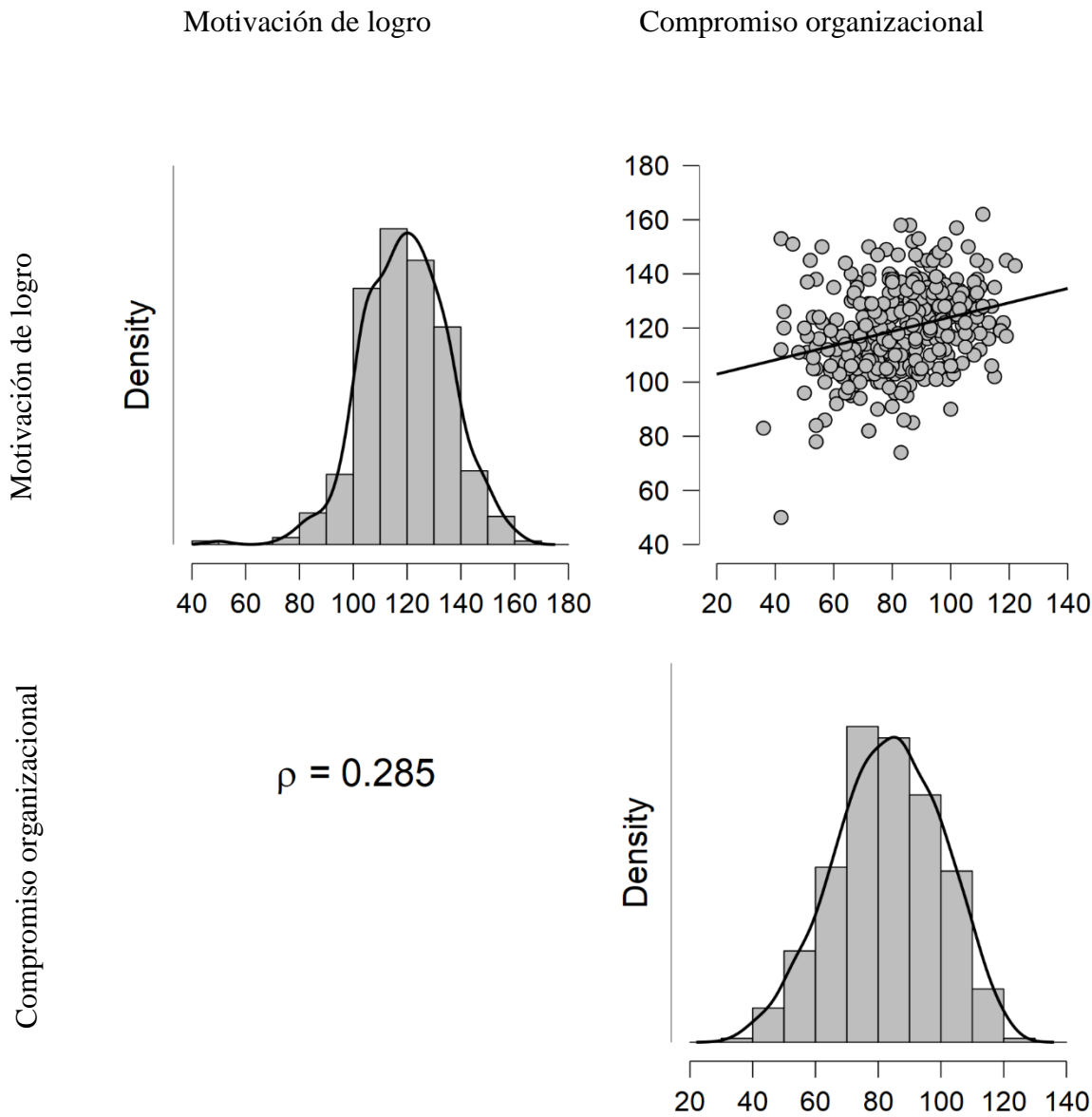


Figura 3

Correlación entre la motivación de logro y las dimensiones del compromiso organizacional

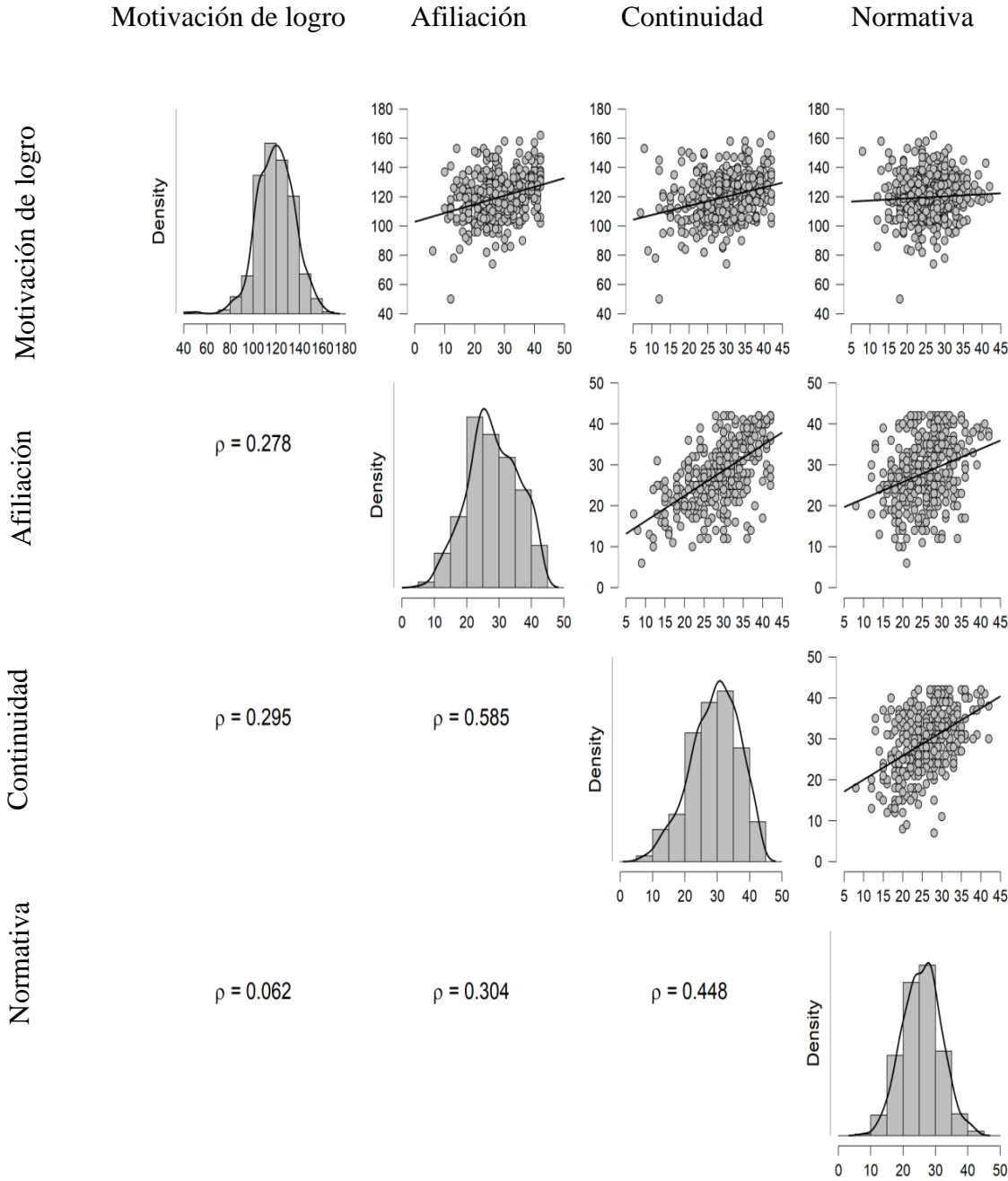


Figura 4

Correlación entre el compromiso organizacional y las dimensiones de la motivación de logro

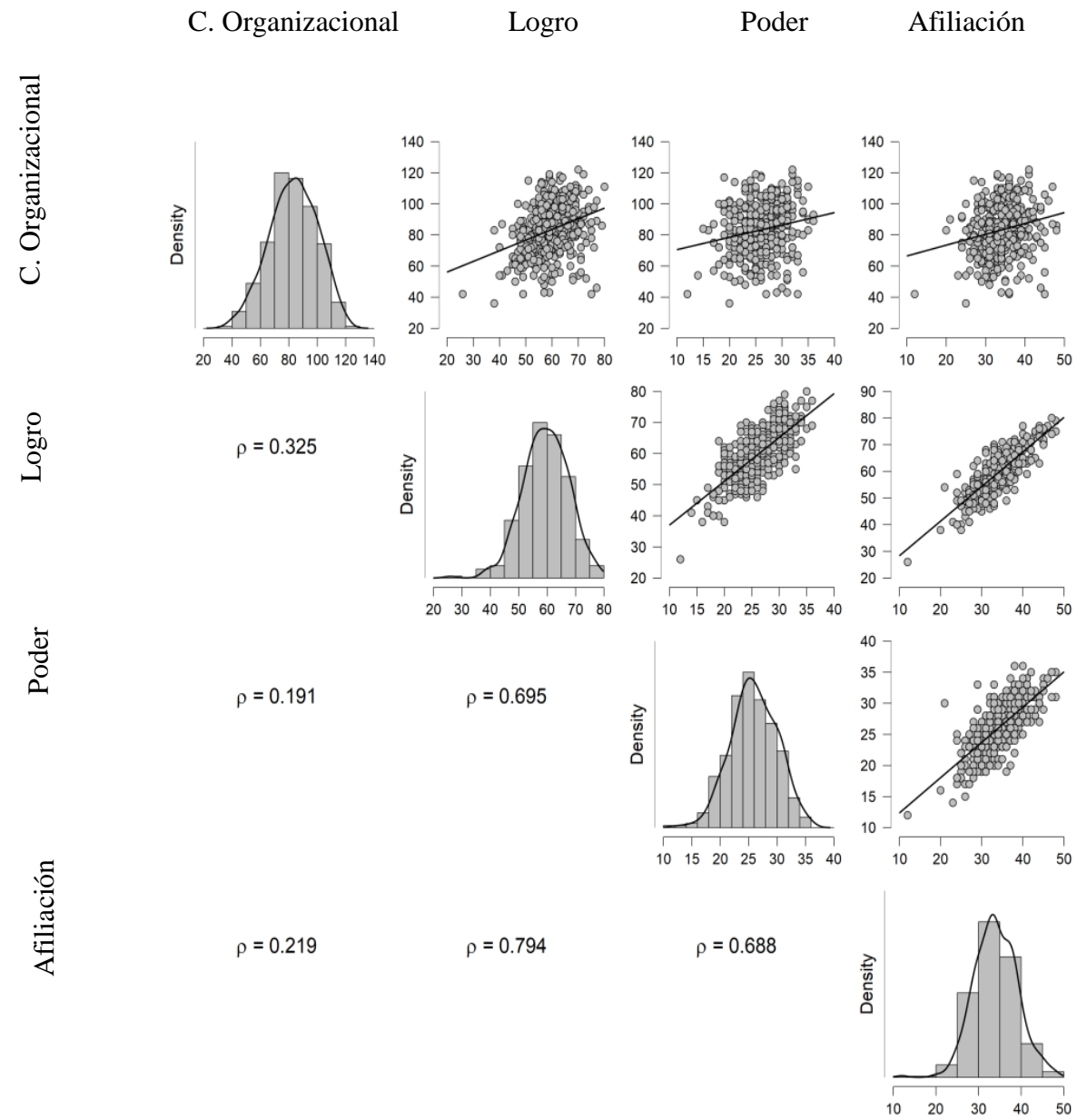
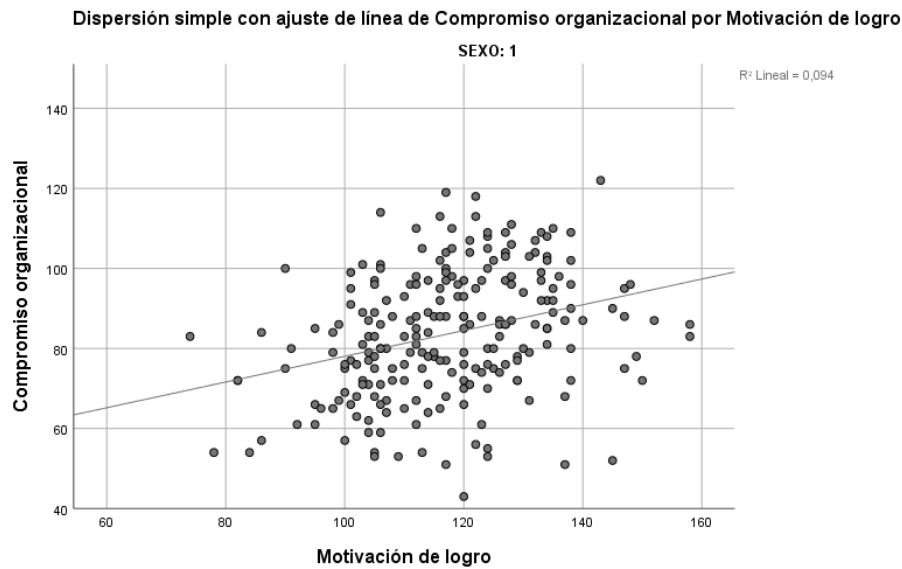


Figura 5

Correlación entre la motivación de logro y el compromiso organizacional según sexo femenino

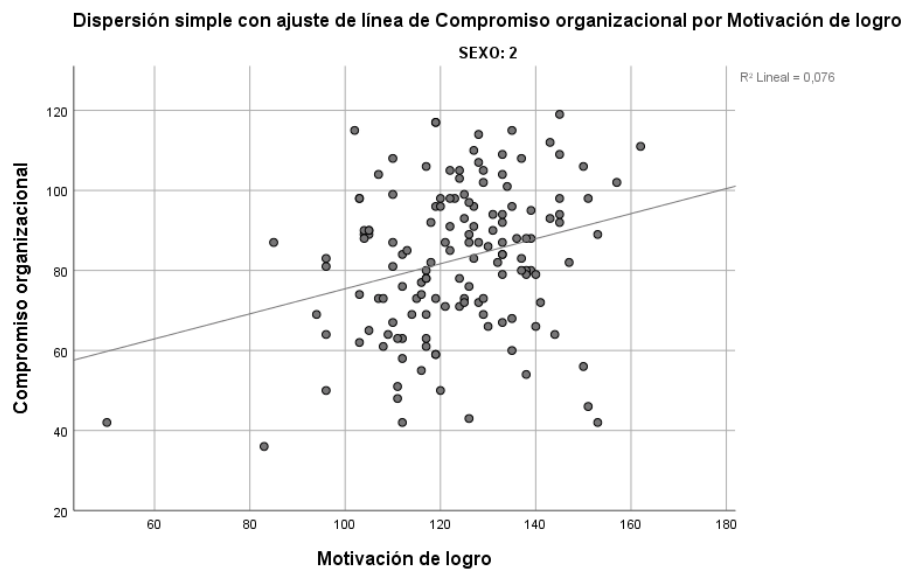


Sexo 1: Femenino

$R^2=0.094$; $r=0.31$

Figura 6

Correlación entre la motivación de logro y el compromiso organizacional según sexo masculino

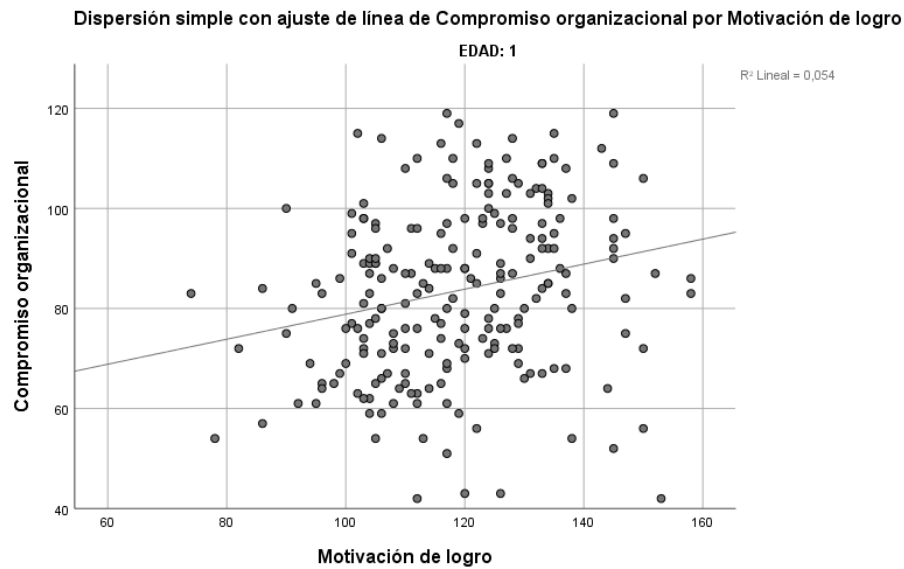


Sexo 2: Masculino

$R^2=0.076$; $r=0.27$

Figura 7

Correlación entre la motivación de logro y el compromiso organizacional según edad, de 18 años a 25 años.

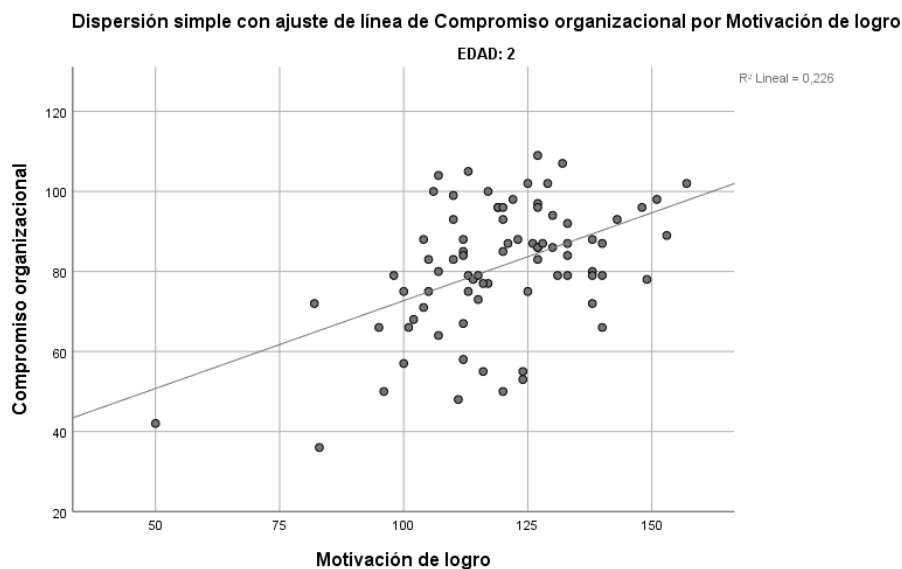


Edad 1: 18 a 25 años

$R^2=0.054$; $r=0.23$

Figura 8

Correlación entre la motivación de logro y el compromiso organizacional según edad, de 26 años a 30 años.

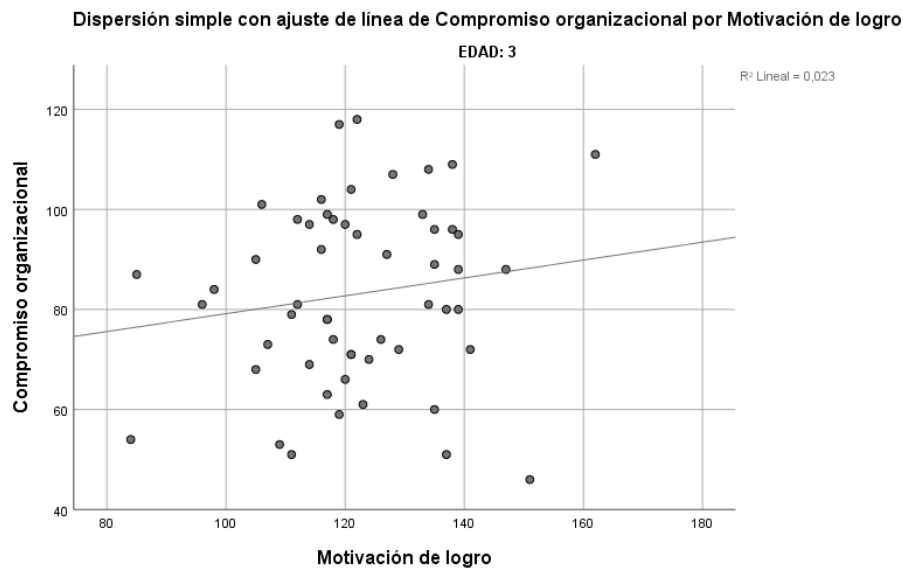


Edad 2: 26 a 30 años

$R^2=0.226$; $r=0.47$

Figura 9

Correlación entre la motivación de logro y el compromiso organizacional según edad, de 31 años a 40 años.

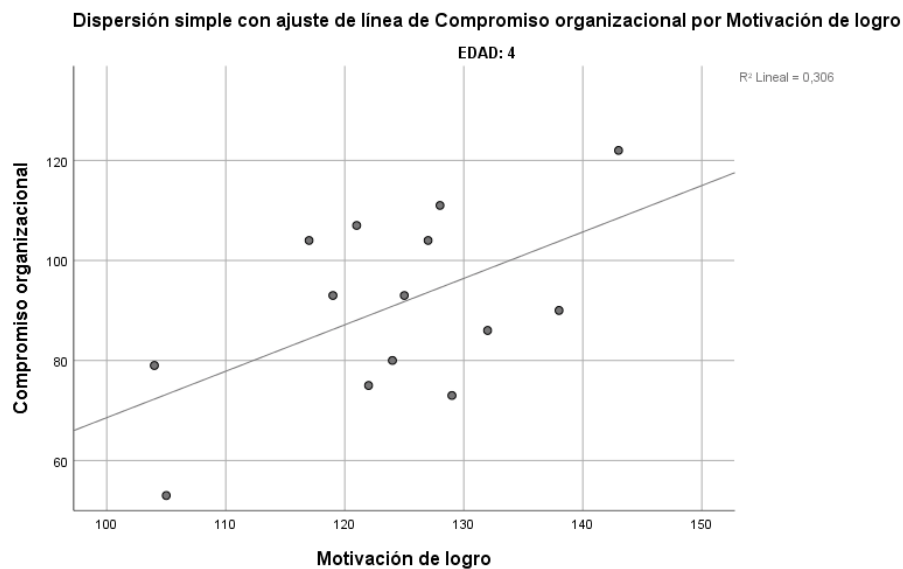


Edad 3: 31 a 40 años

$R^2=0.023$; $r=0.15$

Figura 10

Correlación entre la motivación de logro y el compromiso organizacional según edad, de 41 años a más.

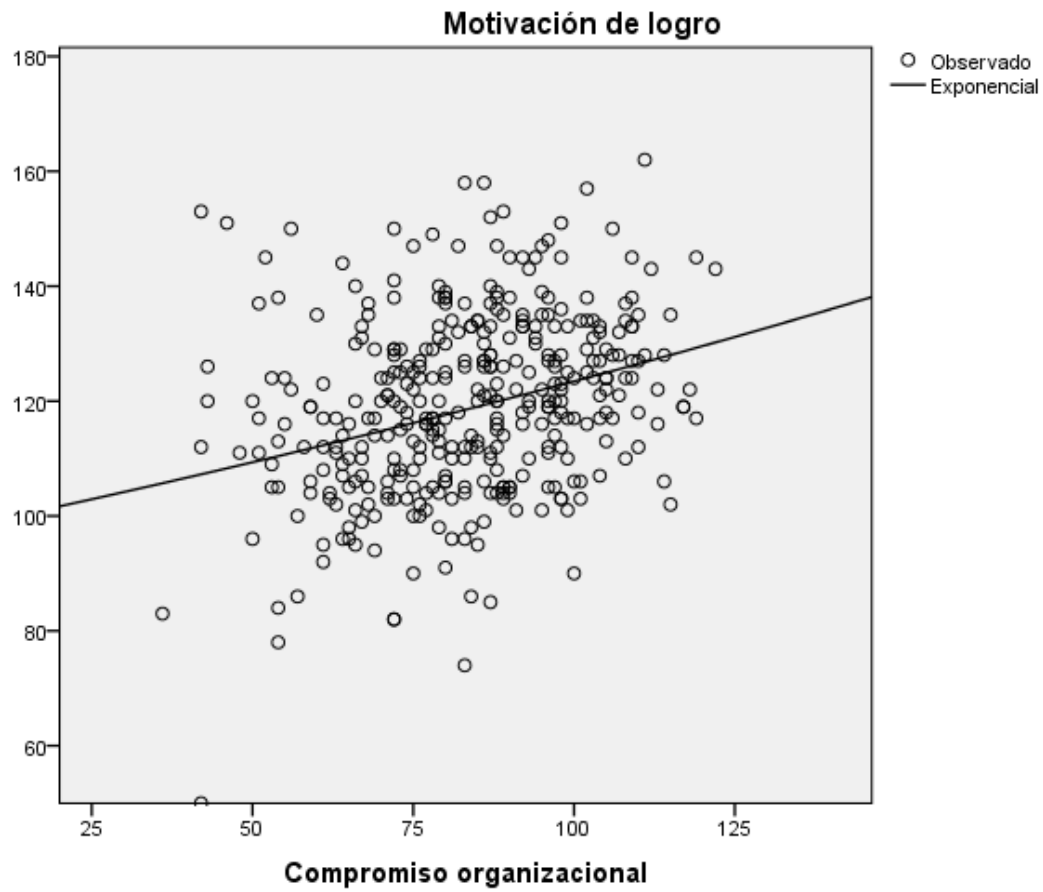


Edad 4: 41 años a más

$R^2=0.306$; $r=0.55$

Figura 11

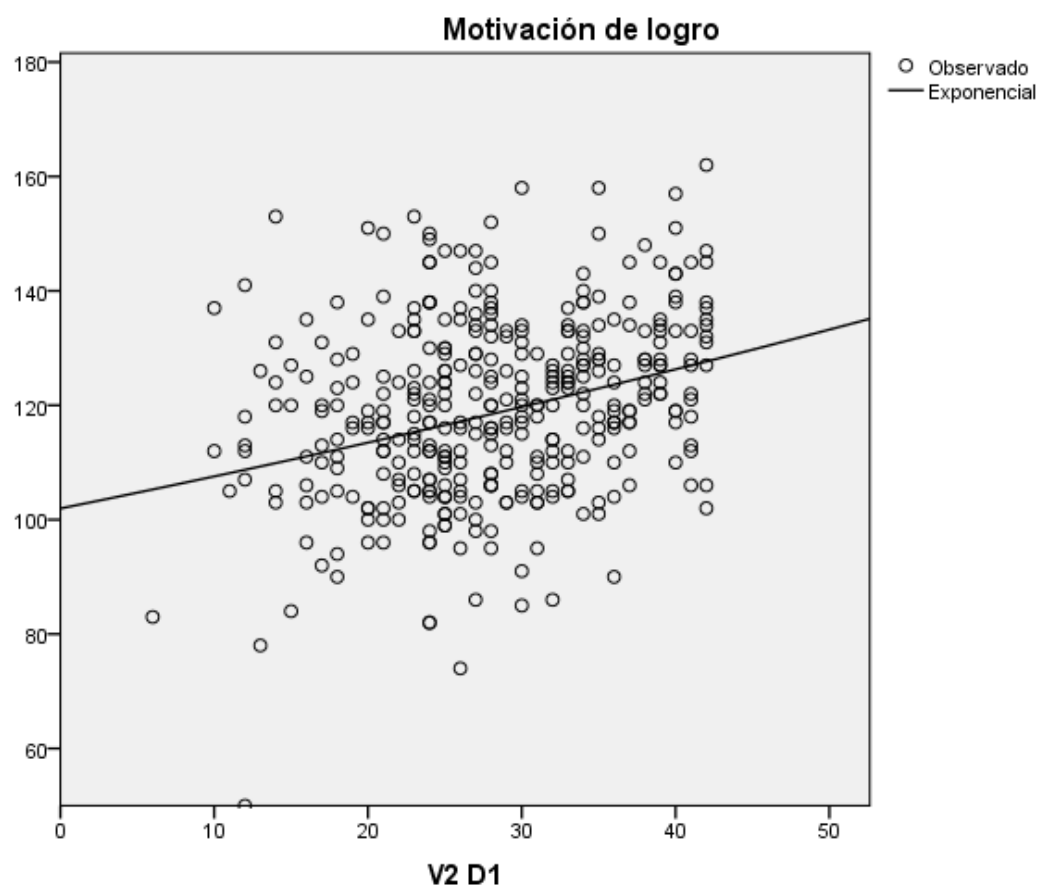
Correlación entre la motivación de logro y el compromiso organizacional de la muestra final



$$R^2=0.087; r=0.29$$

Figura 12

Correlación de la motivación de logro y la dimensión afectiva



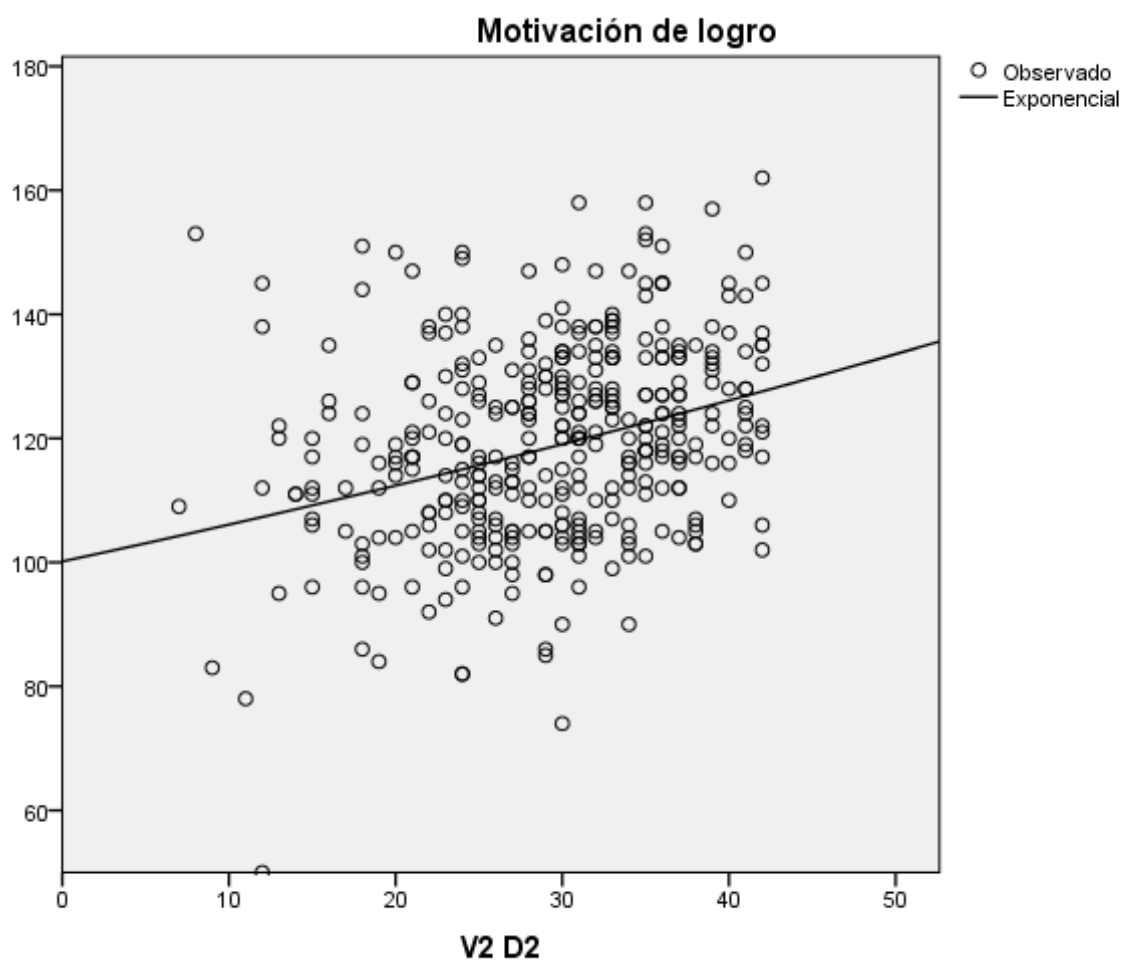
V2: Compromiso organizacional

D1: Afectiva

R^2 ,090; $r=0.3$

Figura 13

Correlación de la motivación de logro y la dimensión continuidad



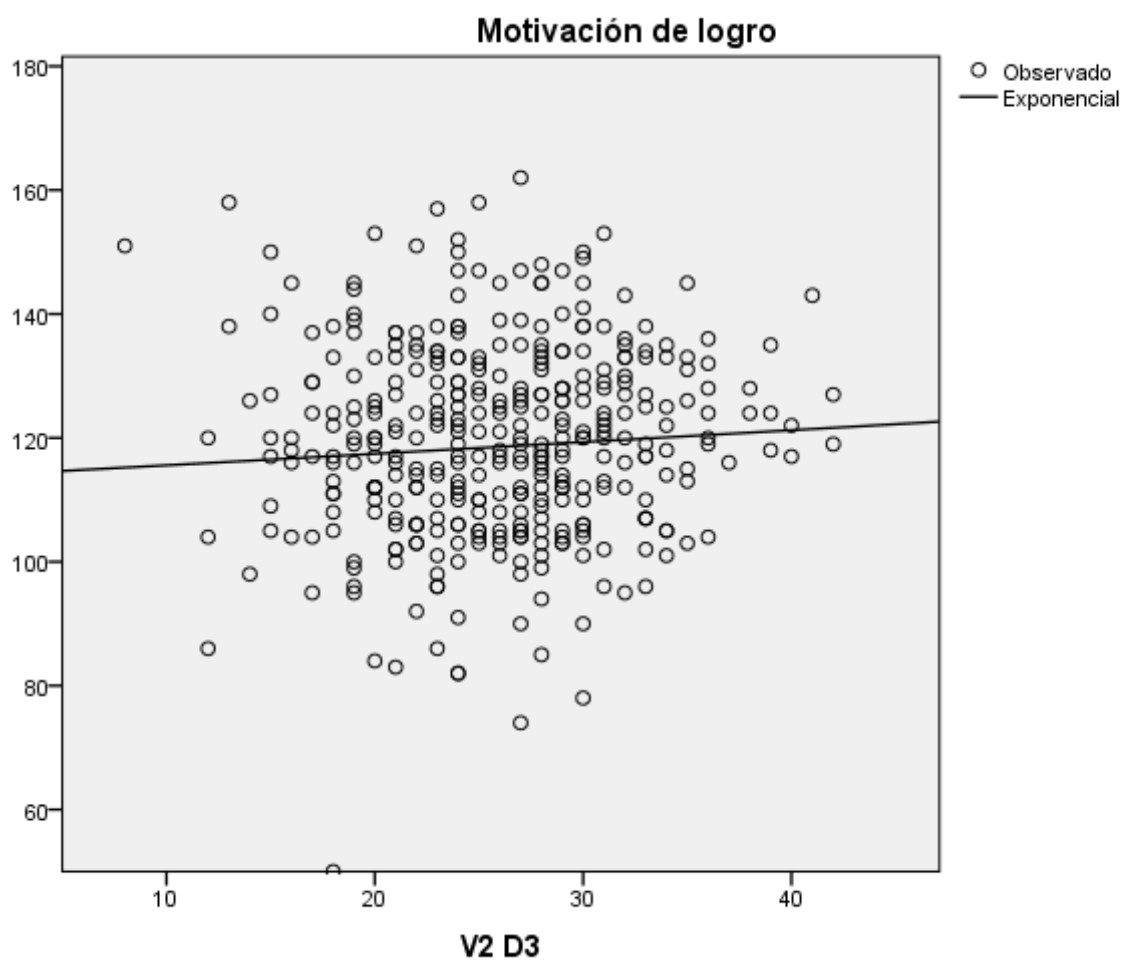
V2: Compromiso organizacional

D2: Continuidad

R^2 ,095; $r=0.30$

Figura 14

Correlación de la motivación de logro y la dimensión normativa



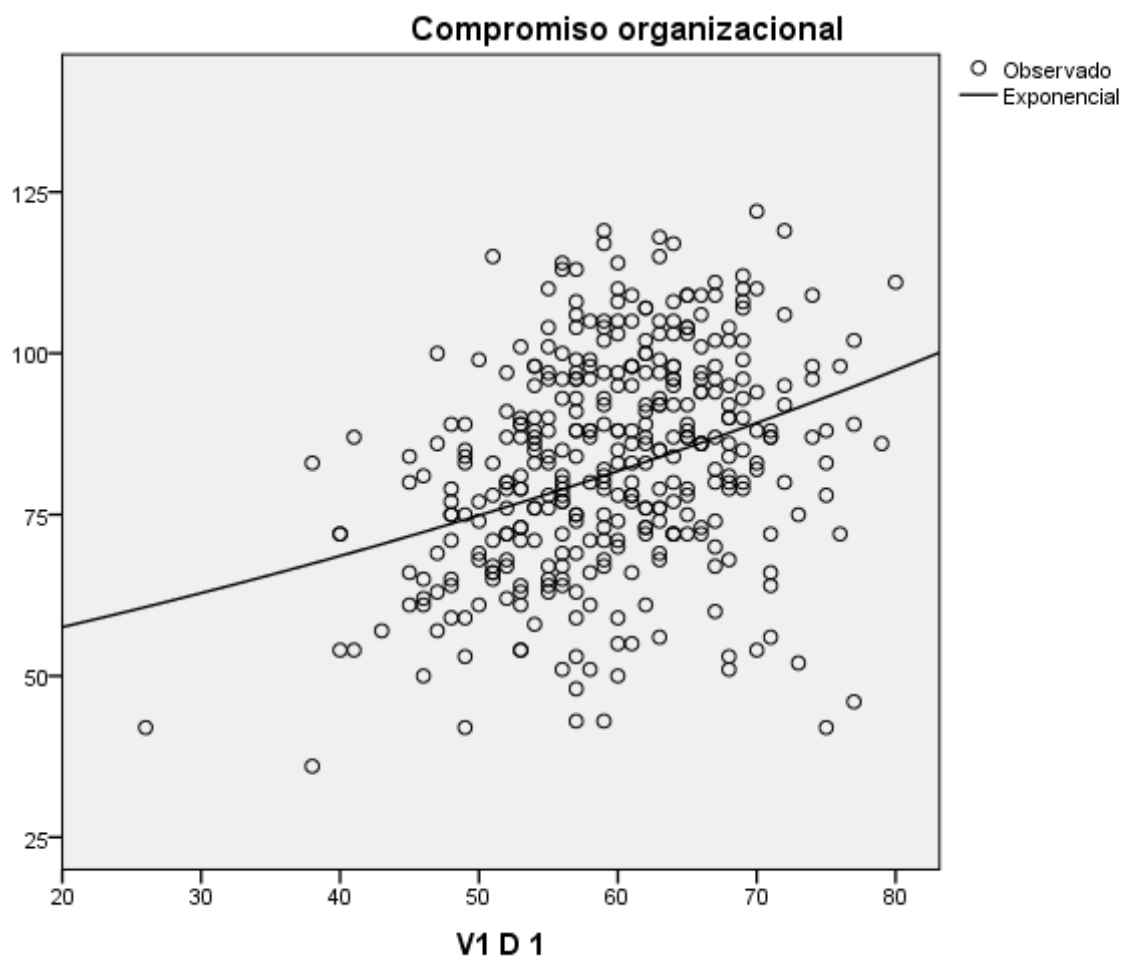
V2: Compromiso organizacional

D3: Normativa

R^2 ,005; $r=0.07$

Figura 15

Correlación del compromiso organizacional y la dimensión logro



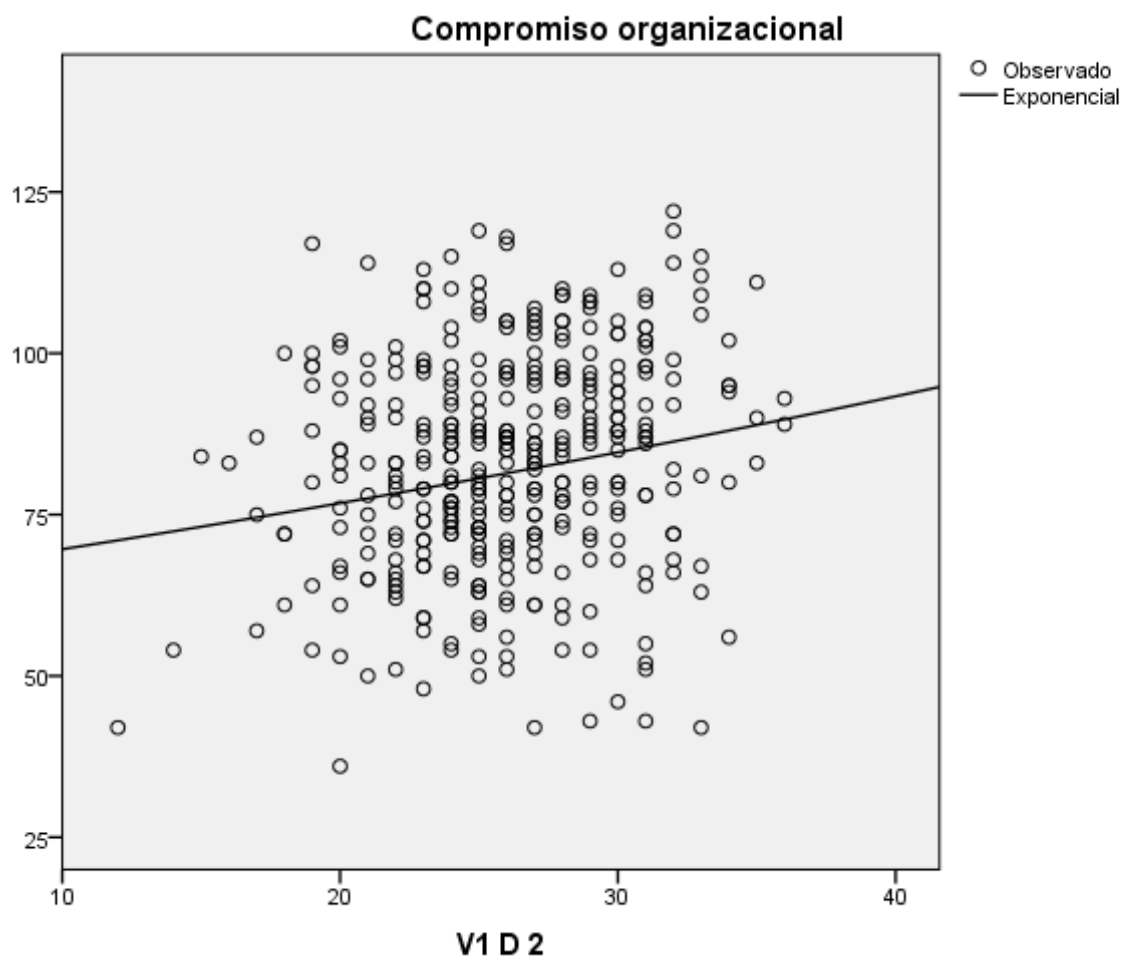
V1: Motivación de logro

D1: Logro

R^2 ,104; $r=0.32$

Figura 16

Correlación del compromiso organizacional y la dimensión poder



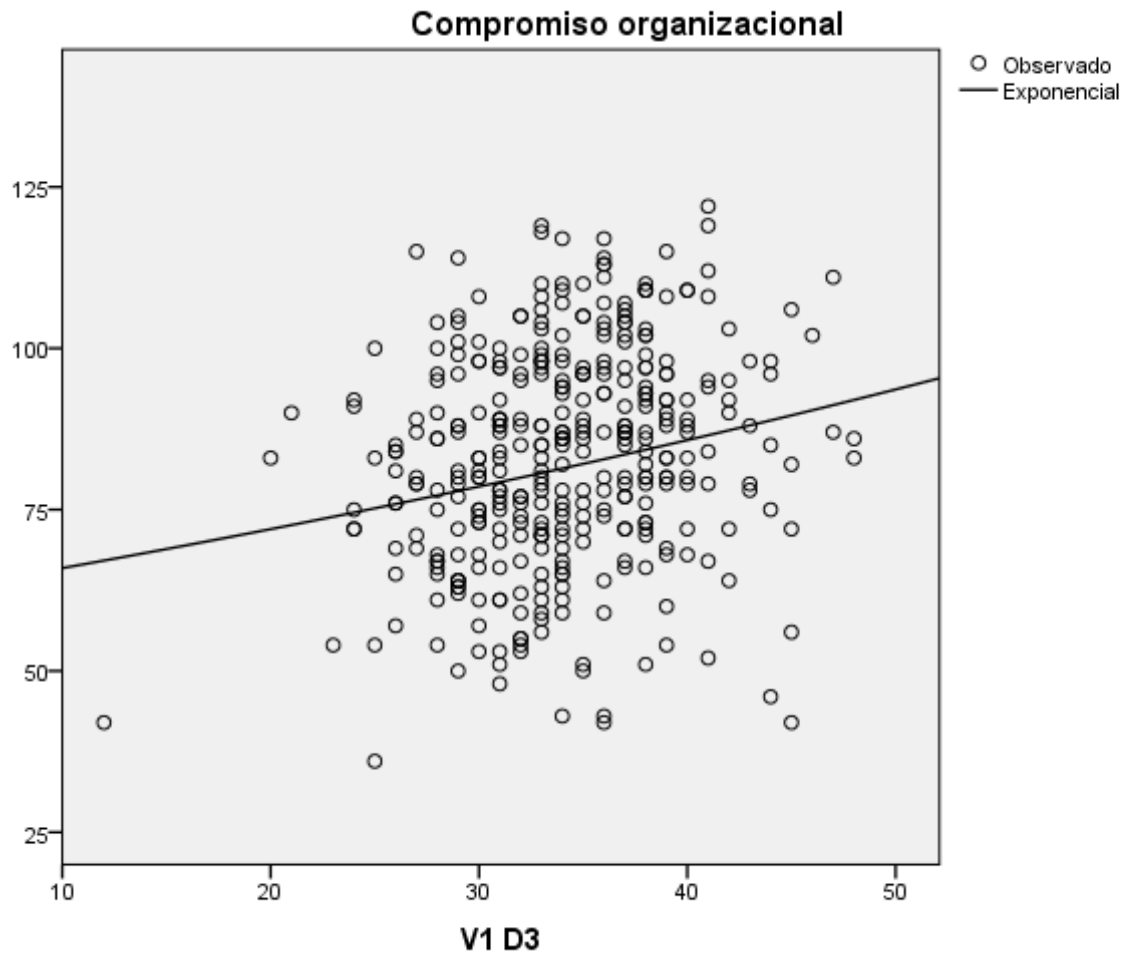
V1: Motivación de logro

D2: Poder

R^2 .034; $r=0.18$

Figura 17

Correlación del compromiso organizacional y la dimensión afiliación



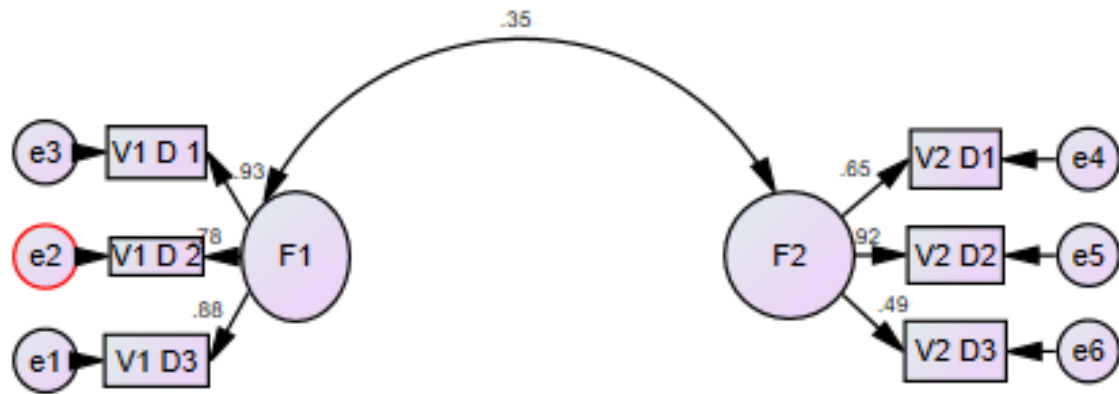
V1: Motivación de logro

D3: Afiliación

$R^2 .042$; $r=0.20$

Figura 18

Covarianza de la motivación de logro y el compromiso organizacional de la muestra final



F1: Motivación de logro

F2: Compromiso organizacional

V1 D1: Logro

V1 D2: Poder

V1 D3: Afiliación

V2 D1: Afiliación

V2 D2: Continuidad

V2 D3: Normativo

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 20-01-2020 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Fernando Joel Rosario Quiroz, docente de la Facultad Humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada


"Motivación laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de un contact center de Lima, 2019", de la estudiante Victoria Deborah Conde Calderon, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos 21 de Enero del 2020


 Firma
 Mg. Rosario Quiroz Fernando Joel
 DNI: 32990613

Revisó	Vicerrectorado de investigación/DEVAC/Responsable de SGC	Aprobó	Rectorado
--------	--	--------	-----------

 UCV UNIVERSIDAD César Vallejo	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código: K26-PP-09-03-20 Versión: 1.0 Fecha: 20/01/2020 Página: 1 de 1
--	---	--

Yo, Victoria Deborah Conde Calderón, identificada con DNI N° 47711023, egresada de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: "Motivación laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de un contact center de Lima, 2019", en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 1122, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.


 PRMA

DNI: 47711023

FECHA: 20 de enero 2020

Firma	Vicerrectorado de Investigación/DEVAC/Representante del IGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
-------	---	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (Victoria Deborah Conde Calderon)

D.N.I. 47711023

Domicilio Jr. Loreto 357 Rimac

Teléfono Fijo 015176021

Móvil 989090044

E-mail deborah2392@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

3. Modalidad

☒ Tesis de Pregado

Facultad Humanidades

Escuela Psicología

Carrera Psicología

Título Licenciada en Psicología

☐ Tesis de Post Grado

☐ Maestría

Grado

Mención

☐ Doctorado

4. DATOS DE LA TESIS

Conde Calderon Victoria Deborah

Título del trabajo de investigación:

Motivación laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de un
contact center de Lima, 2019.

Año de publicación 2020

5. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

A través del presente documento.

Si autorizo a publicar en texto completo.

No autorizo a publicar en texto completo.



Firma

Fecha: 21-01-2020



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL
ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA*

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Conde Calderon Victoria Deborah

INFORME TITULADO:

Motivación laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de un contact center de
Lima, 2019.

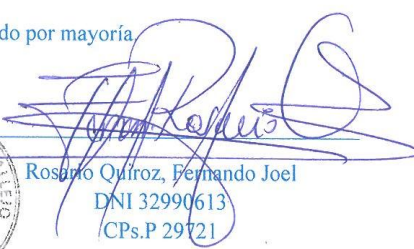
PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA: 29/01/2020

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría




Rosario Quiroz, Fernando Joel
DNI 32990613
CPs.P 29721

*El presente documento tiene como único fin verificar que el informe del trabajo de investigación cumple con los estándares establecidos por el equipo de investigación de la E.P de Psicología. Carece de validez para otro tipo de usos.

Versión: 10/02/2019